



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica  
Centenario, Pueblo Libre, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Taípe Cáceres, Lourdes Lina (ORCID: 0000-0003-4300-8056)

ASESOR:

Dr. Oscar Augusto Burgos Vera (ORCID: 0000-0002-1190-4270)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mi madre, por su ánimo constante incondicional para seguir adelante, a mi familia por ser mi inspiración y darme la fortaleza necesaria, amor y paciencia.

Lourdes Lina Taipe Cáceres

## **Agradecimiento**

Agradezco a la universidad por darme la oportunidad de prepararme y desarrollarme como profesional. A mi asesor Dr. Oscar Augusto Burgos Vera por su guía y paciencia, lo cual permitió lograr mi objetivo académico.

A la empresa donde se aplicaron las encuestas.

## Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	ivii
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Operacionalización de variables	16
3.3 Población y muestra	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5 Procedimiento	20
3.6 Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
ANEXOS	39

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable estrés laboral	16
Tabla 2. Operacionalización de la variable rendimiento	17
Tabla 3. Población de los colaboradores de la empresa mencionada	18
Tabla 4. Validación de juicio de expertos	19
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	19
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de estrés laboral	19
Tabla 7. Estadística de fiabilidad de rendimiento	20
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	22
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	23
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	24
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	25
Tabla 12. Prueba de normalidad según Kolmogorov del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	26
Tabla 13. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre efecto del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	26
Tabla 14. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	27
Tabla 15. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	28
Tabla 16. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	29

## **Índice de figuras**

	<b>Página</b>
Figura 1. Estrés laboral y el rendimiento	22
Figura 2. Estrés a nivel organizacional y el rendimiento.	23
Figura 3. Estrés a nivel individual y el rendimiento.	24
Figura 4. Estrés a nivel entorno y el rendimiento.	25

## Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019. El tipo de investigación fue aplicada del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población censo conformado por 40 colaboradores. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach los resultados son de fuerte confiabilidad. Asimismo, en la parte descriptiva se arribó el 45 % de los encuestados, manifiestan que el estrés laboral es medio y el 52,5 % de los encuestados muestran que es regular. Concluyó que los resultados, se pudo afirmar que existe una relación inversa negativa alta  $-0,893^{**}$ , entre el efecto del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

*Palabra clave:* Estrés laboral, rendimiento, estrés a nivel organizacional, estrés a nivel individual, estrés a nivel entorno.

## **Abstract**

In this research the objective was to determine the relationship between work stress and the performance of the billers of the Centenario clinic, Pueblo Libre, 2019. The type of research was applied from the correlational descriptive level of quantitative approach; non-experimental design. The census population made up of 40 employees. The technique used to collect information was a survey and the questionnaire-type data collection tools were duly validated through expert judgments and determining their reliability through Cronbach's Alpha results are of strong reliability. In addition, 45% of respondents arrived in the descriptive part, saying that work stress is average and 52.5% of respondents show that it is regular. It concluded that the results, it was said that there is a high negative inverse relationship  $-.893^{**}$ , between the effect of work stress and the performance of the billers of the Centenario clinic, Pueblo Libre, 2019, accepting the alternative hypothesis and rejecting the zero hypothesis.

Keywords: Work stress, performance, stress at the organizational level, individual stress, stress at the environment level.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la realidad problemática se consideró evidencias que acontecen en el ámbito internacional o Latinoamericano, hasta llegar al ámbito local. La globalización y los adelantos tecnológicos acelerados han traído diversas consecuencias en el estado de salud emocional de los trabajadores de las diferentes empresas, de diversos sectores se ha podido apreciar también que hay amenazas psicosociales que invaden la vida de las personas, una de ellas es el estrés en el trabajo, esta enfermedad ha ido creciendo, generando problemas en el estado físico de las personas, dejándolas impedidas de poder laborar, por ende incide en el desempeño que tienen dentro de sus labores, causando daños a la empresa.

La OIT, en el año 2016 hizo una investigación en México, donde los colaboradores mostraban un alto nivel de estrés provocado por su trabajo, con una cifra del 75 % que sufren esta enfermedad, tomando el primer lugar a nivel mundial, luego le sigue la China con un 73 %, también está inmerso los Estados Unidos con 59 % de habitantes estresados, esta organización mundial, menciona que esta enfermedad repercute en la economía de un país. Con una desvaloración de entre 0.5 y 0.3% del producto bruto interno de cada país.

En el Perú, según El Comercio (2009), el 78% de colaboradores de las empresas sufren de estrés y ansiedad causados por el trabajo que realizan en las diversas empresas, lo que trae como consecuencia negativa la disminución en la productividad.

En el Perú hoy en día la competencia es fuerte motivo por el cual es más exigente y hay más presión, por lo que las instituciones privadas o públicas, exigen a sus colaboradores mayor preparación. No consideran que son personas y tienen una vida familiar que atender y esa exigencia y presión podría provocar estrés y deficiencia laboral, las organizaciones deben tomar en cuenta este punto que es muy importante que los colaboradores se sientan motivados para lograr eficiencia en su desempeño.

El incremento del estrés laboral, ha traído como resultado que las empresas dediquen esfuerzos en brindar espacios de trabajo en la que el colaborador pueda concentrarse en sus labores y dejar de padecer esta enfermedad, lo han hecho a partir de talleres donde se les enseña a dominar sus

emociones y a vivir con el estrés sin dejar que afecte el desempeño en el trabajo, las empresas lo toman como una financiación y no como desembolso porque para ellos es muy importante tener al personal sano emocionalmente.

A nivel local, en la Clínica Centenario de Pueblo Libre, se observa una alta presión que ocasiona recarga laboral que se excede en el horario debido a ello suponemos que esto genera estrés laboral en los colaboradores, mediante este estudio se verá que tan excesiva es la presión que puede ocasionar la recarga laboral, en el entorno de trabajo y puede ocasionar un bajo rendimiento en las funciones del trabajador, llegando quizás a no cumplir con las metas rendimiento solicitadas por los jefes. El estrés podría afectar las relaciones interpersonales que harían que se produzca una mala comunicación entre los colaboradores del área de facturación afectando con eso la integración de los miembros. El estrés laboral podría afectar a los facturadores teniendo problemas emocionales, fisiológicos, cognitivos, conductuales y familiares. Sintiendo a veces discriminados por la formación de grupos que hacen que se afecte el rendimiento laboral y puedan a que no tomen decisiones conjuntas para la solución de problemas y mejore las relaciones interpersonales. La falta de compañerismo y de actitud frente al equipo de trabajo pueda que no aumente el rendimiento laboral y eso no sea uno de los pilares principales de la clínica, para que puedan maximizar la productividad y sean eficientes y puedan lograr sus objetivos en tiempo establecido. Con este trabajo se pretende lograr, condiciones dignas y saludables en el trabajo. Que se plasmen en la organización para lograr el rendimiento productivo y el desarrollo del propio trabajador que goce de un bienestar psicológico y libre de estrés.

## II. MARCO TEÓRICO

Trabajos previos internacionales según Valle (2015), su objetivo fue explorar el nivel de conexión que tiene la variable sentido de vida y la variable estrés laboral dentro del contexto de los expertos y técnicos que laboran en los centros médicos, haciendo uso de la observación, después de implantar estrategias para que enfrenten estas situaciones. Método cualitativo y cuantitativo, su muestra fueron 22 profesionales y técnicos, para recoger los datos se utilizó instrumentos autoadministrables, de las cuales forman parte: tres estrategias de evaluación para analizar las siguientes variables: sentido de vida, la segunda variable: estrés y la tercera variable: estrategias de afrontamiento y para el procesamiento se aplicó una encuesta de 10 preguntas aplicadas a la población 110 trabajadores, se llega a la conclusión que los colaboradores están medianamente estresados, debido a que manejan estrategias para afrontar situaciones de estrés.

Aguirre y Vauro y Labarthe (2015), su meta fue explorar el ambiente de trabajo de los tripulantes de cabina, resaltando su incidencia en las siguientes variables: primero: estrés laboral, segunda: calidad de vida laboral, tercera: satisfacción laboral y la cuarta: demográfica. Estudio correlacional - no experimental – descriptiva - transversal, cuyo enfoque fue cuantitativo, su muestra fueron 136 colaboradores de este espacio, se aplicó un cuestionario auto administrado, los cuales fueron enviados vía web. Para validar los motivos del estrés laboral, se aplicó un instrumento propuesto por Aguirre (2015), que anteriormente realizado por varios países. Se concluye que la variable satisfacción laboral está ligadas de manera importante al estrés de trabajo, lo cual trae como resultado que 18 trabajadores perciben en un grado menor la tranquilidad. También el estrés laboral está ligado a factores del ambiente de trabajo, concluyendo que hay elementos que no brinda tranquilidad, como la presión de las políticas de no ver a la familia o las conciliaciones que tienen.

Álvarez (2015), su fin identificar el grado de relación que tienen las variables estrés laboral y la variable desempeño del trabajador administrativo de la casa de estudio pública de Venezuela, analizando los aspectos psicosociales y los elementos estresores del medio de labores, estudio descriptivo, de tipo cuantitativa - correlacional - no experimental, su muestra fue de 41 colaboradores

que trabajan para el estado, realizó un sondeo y también se usó la observación directa, con el test de Navarra y OMS. Se concluye que se presenta influencia de la variable estrés laboral en el desempeño, determinado por condiciones psicosociales y elementos que causan estrés, se muestra niveles inadecuados altos de estrés y también de los elementos, que no deben dejarse de lado ya que repercute en el trabajo de la persona.

González (2015) con su investigación estrés y la variable desempeño laboral investigado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, en Guatemala. Su muestrario fue 50 colaboradores entre varones y mujeres, cuyas edades oscilan de 25 y 50, que laboran en las áreas de: Administración 15 colaboradores, Ventas 8 colaboradores y Mecánica 27 colaboradores. Se empleó la Escala de Análisis de estrés (EAE) modificado por el centro de estudio de Psicología y Antropología en el país de Guatemala con un Alpha de 0.91, llega a la siguiente conclusión que se relaciona en forma negativa el estrés laboral con el desenvolvimiento de los trabajadores de Serviteca Altense S.A, existiendo diferencia de una a otra área, ratificando así su hipótesis, la cual indica que existe una relación inversa con un valor de  $p=0.05$ ,  $r= -35$  entre la variables estudiadas. Lo que indica que a medida que aumenta el estrés laboral en el trabajo disminuirá la productividad en los colaboradores. En cambio en el área de mecánica, obtiene un mayor porcentaje de bajo nivel de desenvolvimiento laboral y altos índices de estrés en el trabajo.

López (2015), en su indagación planteó dar a conocer la correlación que hay entre la variable estrés laboral y la variable desempeño de los colaboradores administrativos de la Universidad estatal, de la ciudad de La Morita de Venezuela. Su muestreo fue de 41 individuos. Los instrumentos que emplearon fue el test sobre Estrés Laboral propuesto por la OIT-OMS, también un temario para evaluar aspectos Psicosociales (Test de Navarra) y además la Evaluación de Desempeño de los trabajadores que fue aplicada en el 2014. 73 pregunta contiene el temario general y la confiabilidad con Alpha de Cronbach de 0.92 para el temario de Estrés Laboral OIT-OMS. Se concluyó que existe una correlación importante alta negativa proporcional ( $r_p= -0.662$ ,  $p=0.035$ ) entre las variables, por lo que se manifiesta que la primera variable afecta a la variable desempeño laboral a través de aspectos estresores subyacentes en el trabajo, por lo que su productividad desciende.

Trabajos previos nacionales según Del Carpio y Rondan (2018) en su investigación: *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores del centro de esparcimiento vivero forestal Chimbote, 2018*, para titularse como administrador por la casa de estudio Cesar Vallejo, Lima Perú. Su fin fue precisar el nivel de incidencia de la variable estrés en la variable desempeño de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal del distrito de Chimbote, en el año 2018. Estudio no experimental – transversal – correlacional; su muestra fueron 40 personas a cada uno se les aplicó dos temarios con distintas preguntas que ayudaron a comprender las perspectivas de las variables estudiadas. Los resultados arrojaron que se presenta una relación altamente significativa por las dos variables de estudio cuyo valor fue de 0.011 tratado por la prueba de chi – cuadrado, cada variable, por ejemplo, el estrés se halló una calificación con un grado de 63%, se apreció un alto nivel en la variable demandas psicológicas. De igual modo se efectuó el análisis de la variable desempeño obteniendo un 73% de nivel muy alto. Sugiriendo que se mejore los aspectos que estresan a los colaboradores que mejorará su desempeño en el trabajo y de esa manera la empresa tendrá mayores utilidades.

Grajeda (2017) con su investigación: *Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017*, para profesionalizarse en psicología por la casa de estudio César Vallejo, Lima Perú. Cuya finalidad fue identificar el grado de relación entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral. Estudio descriptivo-correlacional, de diseño no experimental- transversal. Su muestreo contó con 200 operarios y 60 del área de administración pertenecientes a la empresa analizada, fueron representativos de ambos sexos. Los instrumentos aplicados fue la Escala de Estrés Laboral de Ángela Suárez y su encuesta sobre Desempeño laboral del autor Zerpa. Finalizando que hay una relación inversa e importante, moderado baja, que repercuten en ambas variables con un valor  $r = -0,257$ ,  $p = 0.00$ .

Visitación (2017) con su análisis *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*, para alcanzar el grado académico de Maestra en Gestión de Talento Humano por la casa de estudios César Vallejo, de Lima Perú. Su objetivo fue identificar el grado de relación entre la variable estrés y la

variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Ugel Descentralizada, un estamento del Ministerio de Educación, 2016. Su diseño fue no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo, prospectivo; su muestra fueron 60 trabajadores, se aplica una encuesta, con 19 ítem cada uno, se concluyó que se presenta un grado medio de estrés laboral y de satisfacción laboral.

Anampa (2016), propuso identificar el nivel de compromiso organizacional y su incidencia en la variable estrés laboral en los colaboradores que trabajan en una constructora perteneciente a la ciudad de Trujillo, la muestra fueron 35 colaboradores de la organización estudiada. Se aplicó un cuestionario propuesto por Meyer & Allen y el Cuestionario modificado sobre la variable Estrés laboral. Concluyendo que presenta una correlación negativa alta entre las dos variables con un coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.627.

Luthans (2015) definió al tema variable de estrés laboral, que son sentimientos negativos, ocasionados la mayoría de las veces por presión del trabajo o el incumplimiento a ciertas normas, uno de los primeros síntomas es la angustia frente a alguna circunstancia que se escapa de del control de la persona. (p. 56)

Leka, Griffitts y Cox (2004; citador por Goicochea 2016) son reacciones que se exteriorizan de manera fisiológica cuando se enfrentan a estímulos que le preocupan o situaciones que no puede controlar o no dependen de sí misma, se dan por múltiples motivos, incumplimientos de las normas, el aburriendo, rutina, la insatisfacción personal, desconocimiento de algún proceso en el puesto laboral, entre otros. (p. 4)

Suarez (2015) definió que: es una respuesta negativa a circunstancias que la persona no puede controlar dentro de sus ambientes de trabajo o familiar, estas sensaciones de angustia repercuten directamente en las habilidades del trabajador, haciendo que no cumpla con los procesos establecidos; además, afecta a la salud del colaborador provocando desgano ante sus funciones. Pierde interés en diversos aspectos de su vida, por ello se recomienda cuidar la salud emocional del colaborador y así asegurar la productividad de la empresa. (p. 45)

Robbins y Judge (2016) manifestó que son reacciones que tiene la persona frente a factores que se desprenden del medio que lo rodea, el organismo

reacciona de mala forma causando estragos en el desempeño del individuo, tiene consecuencias fisiológicas como el cansancio, aburrimiento. El individuo pierde interés en sus actividades. El estrés mayormente es causado por vivenciar altos grados de presión, o trabajar en climas laborales poco saludables, bajo sueldo, disconformidad laboral entre otros. (p. 597).

El estrés es consecuencia del medio, poder ser pensamientos que traen ansiedad, lo cual concluye en momentos depresivos para la persona lo cual lo distrae de realizar sus actividades de manera eficiente. (Santos, Guillen y Montalvan, 2015)

Chiavenato (2015), señaló que es una enfermedad que ha surgido en los últimos tiempos, debido a los cambios acelerados de la sociedad, causado por tratar de satisfacer necesidades de trabajo o necesidades económicas para cumplir metas. Cuando un individuo no sabe manejar su emoción tendrá dificultades para manejar sus cuadros de estrés, pero si busca manejar y conocer formas de lidiar con ella para no perjudicarse emocionalmente, realizará un trabajo medianamente satisfactorio. Muchas veces esta enfermedad repercute en el aspecto físico de la persona, causándole indisposición para ir a laborar. (p. 378).

En la dimensión 1: Estrés a nivel organizacional según Luthans (2015) indicó que: las organizaciones tienen sus procesos establecidos, de manera que los colaboradores deben ceñirse a ellos, pero cuando se les da una sobrecarga de actividades, los coloca en una zona de presión continua, lo que trae consecuencias negativas para la compañía y también para el colaborador, por ello se debe evaluar varios aspectos antes de darle trabajo extra a los obreros. (p. 381)

En la dimensión 2: Estrés a nivel individual según Luthans (2015) señaló que la persona posee características que pueden ser los detonantes para sufrir de esta enfermedad, que afecta a la persona que lo padece y también a los seres que lo rodean, rompiendo relaciones emocionales con los seres queridos y con los amigos. Además, tiene consecuencias en el trabajo, ya que la persona no se siente bien al realizar sus actividades diarias, necesita ir al psicólogo para el tratamiento adecuado. (Pp.381-383).

Por su parte Chiavenato (2015) manifestó que: cada persona es un mundo, que trae consigo sus problemas personales y familiares, pero se visualiza quien sabe manejar esos sentimientos negativos, anteponiendo sus motivaciones. Aquellos que son inteligentes emocionalmente, serán capaces de manejar adecuadamente los sentimientos negativos y con alguna ayuda médica dejarlo por completo, siendo recomendable que se acuda al médico lo más pronto posible. (p. 34)

Dimensión 3: Estrés a nivel entorno según Luthans (2015) señaló que los aspectos de la empresa, como el ambiente de trabajo tiene efectos en la persona, si el clima que se le ofrece es armónico, la persona realizara su trabajo con mayor eficiencia y lo reflejara en sus estilos de vida, lo cual está determinado por factores sociales, las oportunidades que tenga o las que esté buscando para mejorar su forma de vida, lo cual puede causar estrés durante sus actividades en el lugar de sus labores. (p. 390)

Chiavenato (2015) manifestó que las personas se desarrollan en un contexto social, el cual influye en cada uno, en este ambiente existen factores que puede causar estrés en el individuo, mayormente se da cuando aparecen circunstancias que no puede controlar o que dependen de otros, esa frustración de no poder hacer algo es lo que pausa ansiedad y repercute de manera negativa en la vida de la persona relacionada con los demás. (p. 383)

Síntomas del estrés laboral según Sánchez (2015) en el ambiente externo se presentan circunstancias que amenazan la tranquilidad del ser humano, cuando estas aparecen, la persona se siente vulnerable cuando no tiene pensado como reaccionar ante ellas, aquí lo que prevalece es que la persona se haya acostumbrado a saber manejar situaciones negativas y tratar de que no cause estragos en su existencia. Estas manifestaciones son mayormente fisiológicas. (p. 380)

Causas del estrés laboral según Lazarus y Folkman (2015) precisó que existen varios detonantes de esta enfermedad, una de las primordiales el exceso de trabajo y para cumplirlo dejan de hacer actividades que lo relajan, la presión del tiempo cuando la persona no organiza bien su tiempo y llega tarde a su centro de labores, diferencias entre sus valores y de las personas que lo rodean, incertidumbre sociales o políticas, entre otros. (p. 381)



Variable rendimiento según Acosta (2015) manifestó que cuando una persona logra direccionar sus esfuerzos y llega a tener un desempeño eficiente en un determinado tiempo. Estas personas tienen características que los diferencian de los demás, una de las cualidades que poseen es que son flexibles, están abiertos a nuevas formas de trabajo donde puede ahorrar tiempo y esfuerzo, son personas que se comprometen con la empresa para obtener productos de calidad y apoya a la compañía a para lograr sus objetivos. (p.75)

Gutiérrez (2015) precisó que un indicador en la productividad de una empresa, el rendimiento dependerá de diversos aspectos, entre el primero es el colaborador, si este desarrolla sus funciones de manera adecuada, su trabajo será más eficiente, por ende, colabora con la productividad. Otro de los factores que direcciona a la empresa hacia el incremento de su productividad es que exista un ambiente de trabajo en equipo, donde todos los integrantes coordinen en las actividades para que la empresa marche como un todo. (p. 34).

Los autores mencionaron: la empresa debe funcionar como un sistema, donde todos los colaboradores están llamados a trabajar en equipo, donde haya retroalimentación de los procesos en distintas direcciones para fomentar el trabajo colaborativo. Se debe priorizar también la comunicación para estar interconectados dentro de la organización y que estas conductas positivas sean parte de la cultura organizacional para la mejora del trabajo entre colaboradores. (Uribe, Molina, Contreras, & Barbosa, 2015). El desempeño de un trabajador es la parte más importante del proceso de gerencia, ya que se relaciona directamente con la eficacia en sus labores, estas actitudes determinaran el éxito de la empresa, con ende se debe mejorar las condiciones de trabajo que se da en la empresa, para que el trabajador se encuentre a gusto y pueda generar productividad y desarrollo de la empresa. (Llagas Chafloque, 2015).

Palmar y Valero (2014), el desempeño es el rol que cumple cada trabajador en su ambiente de trabajo, debe estar dentro de los parámetros de calidad que se establece en la empresa, estas circunstancias a veces demandan de una mejora constante en el trabajo que realizan para estar al nivel de los estándares que se exige en el mercado, por ello el trabajador debe estar motivado para que tenga un mayor rendimiento en su trabajo.

Dimensión 1: Número de personas según Acosta (2015) una empresa está constituida por una cantidad de personas, aquellas que tienen ciertas habilidades por las cuales han sido contratadas como la fuerza laboral de la compañía. Estas quedan organizadas de acuerdo a las funciones que realizan. Se organizan en áreas, Estas a su vez coordinan las actividades que deben realizar desde sus puestos de trabajo para colaborar con las metas de la organización. (p.75).

Dimensión 2: Habilidades complementarias según Acosta (2015) cada personal posee una habilidad que le será útil en el desempeño dentro del puesto laboral que se le asigne en la empresa. Además de esa habilidad con el cual obtuvo el contrato, también posee otras cualidades, como valores morales o sociales que le dan un valor adicional a su persona y el cual le será muy útil cuando establezca sus relaciones amicales o amorosas. También se puede visualizar cuando se le coloca en otro contexto, despliegue sus destrezas alternas para afrontar de manera positiva cualquier circunstancia. (p.76).

Dimensión 3: Objetivo común según Acosta (2015) el trabajo en equipo tiene un fin que es su razón de ser: ofrecer al público un producto o servicio de calidad. Además, el trabajo colaborativo hace que todos se dirijan hacia la misma meta para lograr el crecimiento de la empresa y con la cual podrá alcanzar un mayor desarrollo. También cada integrante del equipo acepta el compromiso de participar en las actividades que concierne al buen desarrollo de sus actividades. (p. 78).

Dimensión 4: Metas específicas de rendimiento según Acosta (2014) cada equipo de trabajo tiene una labor que realizar y una meta que cumplir, la labor que realizan es llamadas metas específicas que debe culminar en un determinado tiempo, esto se alcanza si todos dirigen sus esfuerzos a conseguirlo, por ello es necesario comunicarlo a tiempo para que todos los integrantes del equipo se comprometan a trabajar por una meta común. (p. 79)

Control del rendimiento según Bacal (2015) la meta principal de una empresa es incrementar su productividad, ello sucede si sus colaboradores mejoran su rendimiento. Para que los trabajadores realicen un trabajo más eficiente e incrementen su rendimiento deben contar con ciertas ventajas dentro de sus ambientes de trabajo, como, por ejemplo: tener los implementos necesarios, contar con los materiales en el momento correcto, tener un ambiente

laboral armonioso, ser valorado por los jefes inmediatos y otros factores internos que mejoren sus desempeños. (p. 21).

Existen tres acciones que se debe poner en marcha: (a) Hacer que los colaboradores conozcan los resultados de sus esfuerzos al final del trabajo, y ser reconocidos de manera pública, (b) Mantener una buena comunicación entre las áreas para que se pueda trabajar con datos fidedignos para decidir en mejora de la organización, (c) Asumir el compromiso de trabajo desde el gerente hasta los empleados de menor jerarquía para que los planes se puedan concretar de manera eficiente. (Tena y Villanueva, 2015, p. 25).

Trabajo con los empleados según Guízar (2015) se debe considerar que el trabajo que se realiza dentro de una empresa es realizado por los trabajadores, quienes deben tener la idea clara de cuáles son los objetivos de la organización para que desarrolle sus funciones en relación con los objetivos. En segundo lugar, el colaborador debe ser empático y sencillo para que comparta ideas con los demás en cuanto al trabajo que se debe realizar y sepa escuchar las ideas de los demás, ya que cuando más integrantes dan su opinión más eficiente será el trabajo que realicen. (p. 29).

Incentivos para el rendimiento según Arce (2015) los trabajadores que laboral en una empresa tienen sus propias motivaciones que hace que cada día que pasa acudan a realizar sus funciones dentro de un área asignada. Suplir sus carencias y necesidades hace que colaboradores interactúen de la mejor manera. La empresa debe reconocer el esfuerzo adicional que realiza un colaborador en la empresa, si el trabajador nota la valoración de su esfuerzo extra, y es premiado de manera monetaria o de otro modo, sentirá que su esfuerzo es reconocido le dará motivaciones extra para hacer su trabajo cada día mejor. (p. 38).

Lara (2015, p. 12), precisó que se valora el modo en el que el empleado desarrolla sus funciones dentro de la empresa, ello debe ceñirse a los paradigmas manejados en las actividades o procesos de la empresa.

Arias (2014), sostuvo es el comportamiento que tiene una persona en un determinado espacio, sabe cómo actuar en este contexto, para lo cual es realizará sus responsabilidades de manera eficiente. (p. 28).

Asimismo, se advierte que el trabajo de un profesional de la salud dependerá de su motivación, lo cual se verá reflejado en el producto de sus

servicios, las actividades que debe ejecutar de manera eficiente solo se lograron si este se encuentra en un contexto que favorezca a su desempeño. a: “(a) aplicación de sus saberes; (b) contextualiza sus saberes con la praxis; (c) interacción con los demás trabajadores y clientes” (Arias, 2014, p. 29).

Dressler (2015), señaló que esta acción hace posible que se implementen estrategias que permiten la mejora, muestra las debilidades de las personas frente a las responsabilidades que deben cumplir, a partir de estos se realiza una toma de decisiones que está enfocado en mejorar el rendimiento del trabajador desde la base que haga las cosas de manera eficiente.

Morales (2015) enfatizó que el control que se tiene sobre el desempeño de un trabajador, es una herramienta válida que se aprovecha la información que se obtiene para la mejora continua de la compañía. El vínculo que hay entre los colaboradores, es un indicador que refleja la situación del ambiente laboral por lo cual se implementa estrategias que logre acrecentar el rendimiento del trabajador desde su espacio de trabajo dentro de la empresa, creando circunstancias en la que el trabajador pueda acceder a premios que motiven su trabajo y su compromiso en la empresa. Ello dependerá de las políticas que aplique la entidad.

Campos y Novick (2015) consideraron que: “el individuo que se encarga de evaluar a un integrante del equipo es el jefe del área, ya que es quien mejor conoce la realidad del contexto y conoce de cerca el desempeño que tiene el trabajador, debido a que le ha hecho un monitoreo constante para verificar su desempeño, le ha hecho saber sus fortalezas y debilidades para que las pueda mejorar conforme van pasando los días.” (p. 45).

Merino (2016), mencionó que evaluar el desempeño de una persona, debe ser designado según las normas del centro de trabajo, se recomienda que sean aquellos que están cercanos a observar el desenvolvimiento de la persona en su espacio de trabajo, para que la impresión que se brinde sea verídica y se planteen opiniones responsables sobre el trabajo que el colaborador está realizando. (p. 54)

Se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019? También, se mencionan los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica

Centenario, Pueblo Libre, 2019?, (b) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019? y (c) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019?

En la justificación teórica, hoy en día es muy relevante para el país que las instituciones públicas y privadas tengan conocimiento que este es un fenómeno que se produce, esté análisis se justifica teóricamente ya que permite conocer y determinar la relación de las dos variables en el personal de la empresa mencionada. A su vez; el análisis y la relación de ambas variables permitirán identificar los puntos álgidos de la empresa en estudio, con el propósito que puedan tomar decisiones estratégicas que brindan soluciones a posibles problemas laborales de los colaboradores de la empresa. También, cuando la persona no llega a suplir sus necesidades, esta persona se sentirá desmotivada, estresada y hasta sin ganas de laborar, insatisfecho por no lograr lo que se propone, afectando su rendimiento en el trabajo y en su entorno personal.

En la justificación práctica, se realiza a través de los logros obtenidos en la investigación de las variables estrés laboral y de rendimiento, facilitará para elaborar un plan de gestión propia de la empresa y lo propuesto servirá como guía para futuras investigaciones. Este estudio para la empresa es muy importante ya que abordan con precisión los inconvenientes que existen en la actualidad en la mayoría de las instituciones y en la sociedad, con el fin de perfeccionar y aplicar mecanismos que manejen el nivel de estrés laboral y aumente el rendimiento. En la justificación metodológica, el presente estudio se basó en que una vez validados los instrumentos sirvan para la futuras investigaciones.

Se propuso la siguiente hipótesis general: Existe la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019. Asimismo, se mencionó las hipótesis específicas: (a) Existe relación entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019, (b) Existe relación entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019 y (c) Existe relación entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

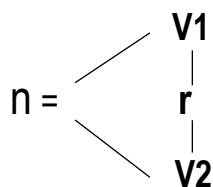
Además, se consideró como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019. Se detalló las hipótesis específicas como: (a) Establecer la relación entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019, (b) Establecer la relación entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019 y (c) identificar la relación entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Este estudio es de tipo aplicada. Valderrama (2017) precisó: La investigación aplicada consiste en mantener conocimientos y realizarlos en la práctica además de mantener estudios científicos con el fin de encontrar respuestas a posibles aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana. (p. 39)

El diseño es no experimental, porque no se realiza ningún tipo de manipulación. Los diseños transaccionales o transversales se realizan las encuestas en un único tiempo determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 177). El esquema es el siguiente:



Dónde:

n : Muestra de estudio

V1 : Estrés laboral

V2 : Rendimiento

r : Correlación

Para este estudio se usó el método hipotético deductivo, porque parte de una hipótesis para llegar a una conclusión. Es decir, es y se realiza para llegar al conocimiento de las verdades (Bernal, 2016, p. 71)

Presentó un enfoque cuantitativo, es decir, se cuantifica en valores numéricos se prevalece los análisis estadísticos para demostrar el comportamiento de las variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

El nivel de investigación es el descriptivo correlacional. Es decir, se busca el grado de relación entre las variables mencionadas. Valderrama (2017, p. 45)

### 3.2 Operacionalización de variables

Tabla 1  
*Operacionalización de la variable estrés laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
<b>Estrés laboral</b>	Luthans (2015) manifestó “como términos negativos (políticas de la institución, el atraso en el trabajo y el incumplimiento de las metas y objetivos, el papeleo), y que el problema del estrés es causado por algo malo, presentándose como una forma de angustia”.	Está constituida por dimensiones, indicadores y ítems	Estrés a nivel organizacional	Relaciones interpersonales	1,2,	Escala Likert	Bajo	
				Comunicación	3,4		8 - 17	
				Recarga laboral	5, 6		Medio	
				Trabajo extra	7, 8		18 -28	
			Estrés a nivel individual				Alto	Bajo 30 - 69 Medio 70 - 109 Alto 110 - 150
				Problemas familiares	9, 10	Nunca (1)	20 - 40	
				Problemas económicos	11, 12	Casi nunca (2)		
				A nivel fisiológico	13, 14	A veces (3)		
				A nivel cognitivo	15, 16	Casi siempre (4)	Bajo	
				A nivel conductual	17, 18	Siempre (5)	12 - 27	
				Problemas emocionales	19, 20		Medio	
				Incertidumbre económica	21, 22		28 - 43	
			Estrés a nivel entorno	Incertidumbre política	23, 24		Alto	
				Ambiente laboral	25, 26		44 - 60	
				Conducta negativa	27, 28		Bajo	
				Discriminación	29, 30		10 -22	
							Medio	
							23 -35	
							Alto	
							36 -50	



Tabla 2  
Operacionalización de la variable rendimiento

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
<b>Rendimiento</b>	Acosta (2014) indicó, “es un grupo de trabajo cuyas características particulares consiguen que su desempeño sea excelente, en el tiempo. Son equipos funcionales, flexibles, caracterizados por mostrar interés por los resultados, comprometidos, responsables y con una comunicación efectiva entre sus componentes. (p.75)	El equipo de alto rendimiento será medido tomando en cuenta las dimensiones o sus variables, siendo la evaluación exigente en su precisión, se requiere de evidencias observables representadas en los indicadores, con los cuales se elaborará el instrumento para la obtención de datos en la aplicación del paquete estadístico SPSS.	Número de personas	Formación de grupos	1,2	Escala Likert	Bajo 4 - 8	Malo 30 - 69 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150
					3,4		Medio 9 - 13	
				Decisión de equipo			Alto 14 - 20	
			Habilidades complementarias	Técnicas o funcionales	5,6		Bajo	
				Seguridad	7,8		12 - 27	
				Relación interpersonal	9,10		Medio	
				Perfil personal	11,12		28 - 43	
				Solución de problema	13,14		Alto	
			Objetivo común	Solución de problemas y toma de decisiones	15,16	Nunca (1)	44 - 60	
				Actitud frente el equipo de trabajo	17,18	Casi nunca (2)		
				Compañerismo	19,20	A veces (3)	Bajo	
				Actitud frente a críticas constructivas	21,22	Casi siempre (4)	12 - 27	
				Propósito	23,24	Siempre (5)	Medio	
				Integración de los miembros del equipo	25,26		28 - 43	
				Tiempo	27,28		Alto 44 - 60	
			Metas específicas de rendimiento				Bajo 2 - 3	
				Metas de rendimiento	29, 30		Medio 4 - 6	
							Alto 7 - 10	

### 3.3 Población y muestra

Según Hernández, Fernandez y Baptista (2014) una población es una cantidad pequeña. Porque se incluye a todo los casos o universo o la población. (p. 175). Asimismo, está constituida por 40 colaboradores como se detalla en la tabla 3.

Tabla 3  
*Población de los colaboradores de la empresa mencionada*

Nº	área	Cantidad
1	Jefatura de facturación	1
2	Coordinadora de facturación	1
3	Facturación de sección	3
4	Facturadores hospitalarias	35
	Total	40

Se consideraron 40 colaboradores con lo siguiente:

a) Criterios de inclusión

- A todos los colaboradores del área de facturación hospitalaria
- Que tienen experiencia previa en facturación y/o en Clínica.
- Colaboradores que sus edades oscilan entre 18 y 50 años.

b) Criterios de exclusión

- Se excluye a los facturadores ambulatorios y administrativos de otras áreas. Y trabajadores de la salud.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó la técnica de encuesta, según Carrasco (2014, p.318) son técnicas que se realiza o se reúne los datos que se obtienen la información sistemáticamente de los encuestados.

Los instrumentos son los materiales que se recopila información de una forma directa o indirecta elaborado mediante preguntas con respuesta politómicas o de escalas de Likert. (Valderrama, 2016, p. 195).

Se entiende por validez al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir, El juicio de experto fue determinante para la validez de los instrumentos. Esta premisa se empleó para todos los pasos de la investigación a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de referentes de la materia

en cuanto a metodología y promoción. Asimismo, se validó el contenido bajo tres aspectos fundamentales que son la pertinencia, relevancia y claridad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 209)

Tabla 4  
*Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mgtr. Oscar Augusto Burgos Vera	Aplicable
Experto 2.	Mgtr. Luís Alberto Flores Bolívar	Aplicable
Experto 3.	Mgtr. Diana Huamaní Cajaleón	Aplicable

Según, Bernal (2016) afirmó que la pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es: Si se miden fenómenos o eventos una y otra con el mismo instrumento de medición, ¿Se obtienen los mismos resultados u otros muy similares? Si la respuesta es afirmativa, se puede decir que el instrumento es confiable.

Tabla 5  
*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2014). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 6  
*Estadística de fiabilidad de estrés laboral*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.972	30

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de Alta confiabilidad

Tabla 7  
*Estadística de fiabilidad de rendimiento*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.967	30

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de Alta confiabilidad.

### 3.5 Procedimiento

De acuerdo a la problemática de la investigación se identificaron las variables de la investigación, asimismo se buscaron teorías relacionadas al tema para operacionalizar las variables y de esta manera se plantearon los problemas generales y específicos. Asimismo, se elaboraron los instrumentos para realizar la validación mediante juicio de experto; para ello se solicitó el aporte de (3 magister) acreditados en el conocimiento de los instrumentos. Es importante precisar que los instrumentos fueron evaluados teniendo en cuenta los tres indicadores: claridad, pertinencia y relevancia. Luego se solicitó la autorización a la gerencia general de la empresa para solicitar una fecha y reunir al personal para desarrollar la aplicación de los instrumentos a la población censo. Luego se realizó el vaciado de datos al programa Excel y se pasó al programa SPSS 23, obteniendo los valores y resultados descriptivos e inferenciales.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

De acuerdo el autor base se desarrolló la operacionalización de las variables, luego se descompuso en dimensiones, indicadores, ítems y escala de valoración. Asimismo, se formalizó y ejecutó la validación del instrumento a la vez. Luego, se aplicó la prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. Una vez percibida la confiabilidad se ejecutó la muestra de estudio que corresponde a 45 colaboradores de la Institución mencionada. Además, se realizaron las encuestas, luego el vaciado de datos al Excel para realizar la estadística. Así, se plasmó la estadística descriptiva e inferencial (coeficiente de correlación de Rho de Spearman). Es decir, la prueba es paramétrica y se utiliza para encontrar el grado de relación de las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la investigación se establecieron normas académicas, por las cuales se guio la redacción y el formato de la investigación. Así también se contó con una autorización de la empresa mencionada donde se realizó la investigación, también se mantuvo una estricta seriedad y responsabilidad la información recolectada, así como se respetó la información que se obtuvo el cual se empleó solo con fines académicos. El trabajo es de autoría. Así mismo, se recurrió a fuentes bibliográficas, las cuales son citadas con los autores correspondientes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.*

		Rendimiento			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Estrés laboral	Bajo	0 0,0%	8 20,0%	6 15,0%	14 35,0%
	Medio	4 10,0%	13 32,5%	1 2,5%	18 45,0%
	Alto	8 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	8 20,0%
Total		12 30,0%	21 52,5%	7 17,5%	40 100,0%

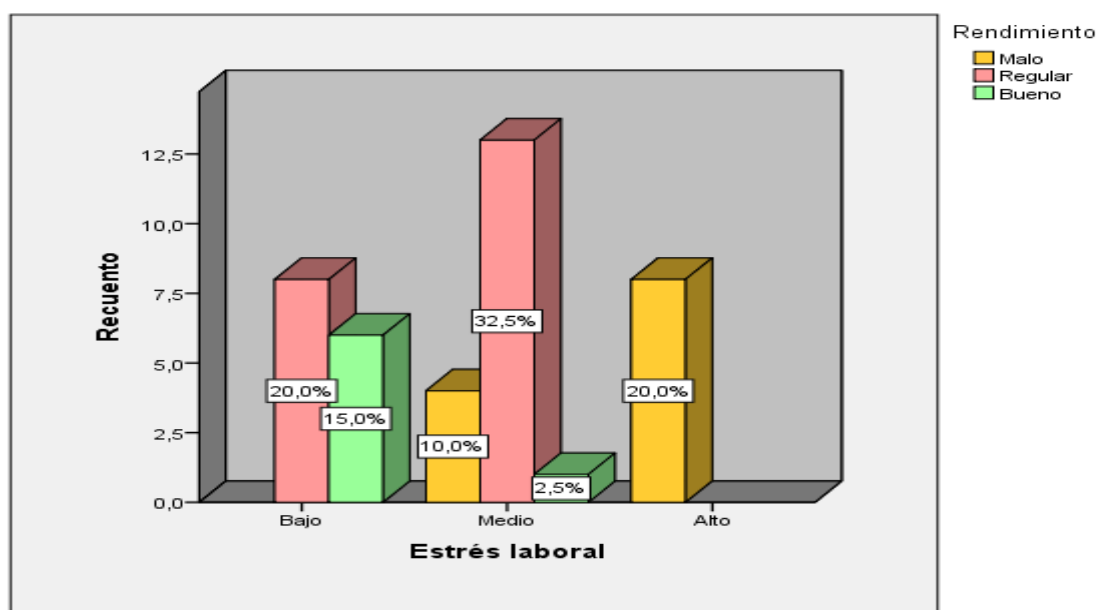


Figura 1. *Estrés laboral y el rendimiento*

La presentación de los resultados de las variables es el siguiente, en 45 % de los encuestados, manifiestan que el estrés laboral es medio, por otro lado, el 35 % refieren que es bajo y el 20 % señalan que esta variable es alta. En cuanto al rendimiento, el 52,5 % señalan que es regular, el 30 % que es malo y solamente el 17,5% expresan que el rendimiento es bueno.

Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.*

		Rendimiento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Estrés a nivel organizacional	Bajo	0 0,0%	4 10,0%	3 7,5%	7 17,5%
	Medio	3 7,5%	14 35,0%	4 10,0%	21 52,5%
	Alto	9 22,5%	3 7,5%	0 0,0%	12 30,0%
Total		12 30,0%	21 52,5%	7 17,5%	40 100,0%

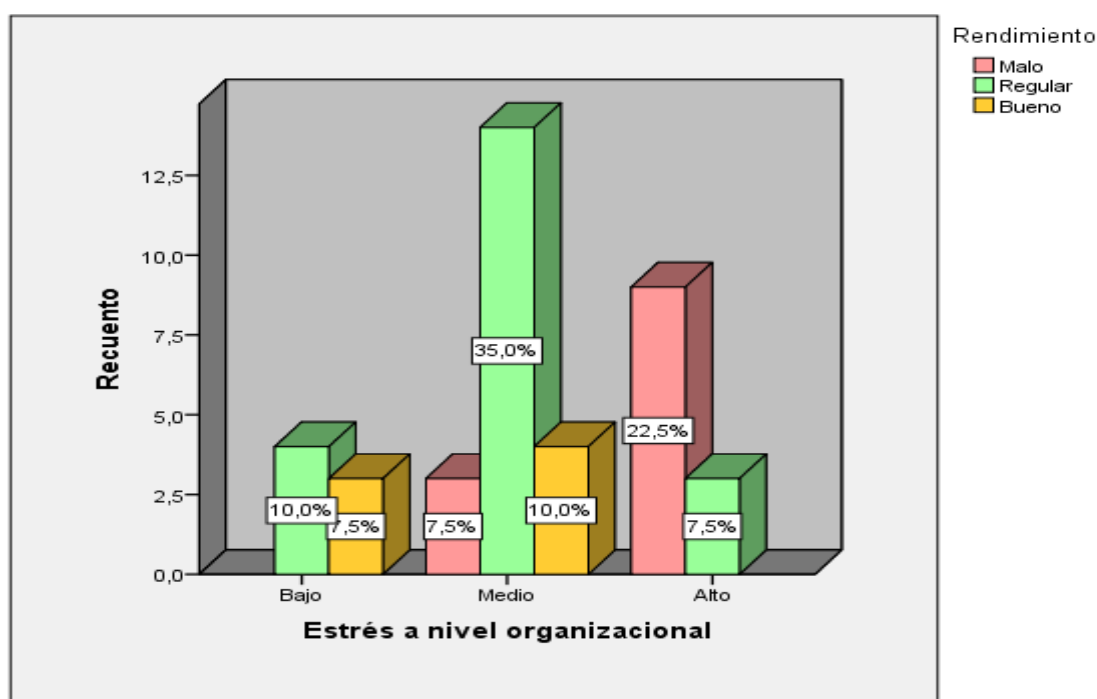


Figura 2. *Estrés a nivel organizacional y el rendimiento.*

Los resultados de las variables, según lo tratado por los encuestados, comprende que el estrés a nivel organizacional impacta en término medio en un 52,5%, alto en un 30% y bajo en un 17,5 %. Respecto a la variable rendimiento, el 52,5 % de encuestados aluden que es regular, en tanto que el 30 % indican que es malo y solamente el 17,5 % indican que es bueno.

Tabla 10

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.*

		Rendimiento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Estrés a nivel individual	Bajo	1 2,5%	6 15,0%	6 15,0%	13 32,5%
	Medio	4 10,0%	14 35,0%	1 2,5%	19 47,5%
	Alto	7 17,5%	1 2,5%	0 0,0%	8 20,0%
Total		12 30,0%	21 52,5%	7 17,5%	40 100,0%

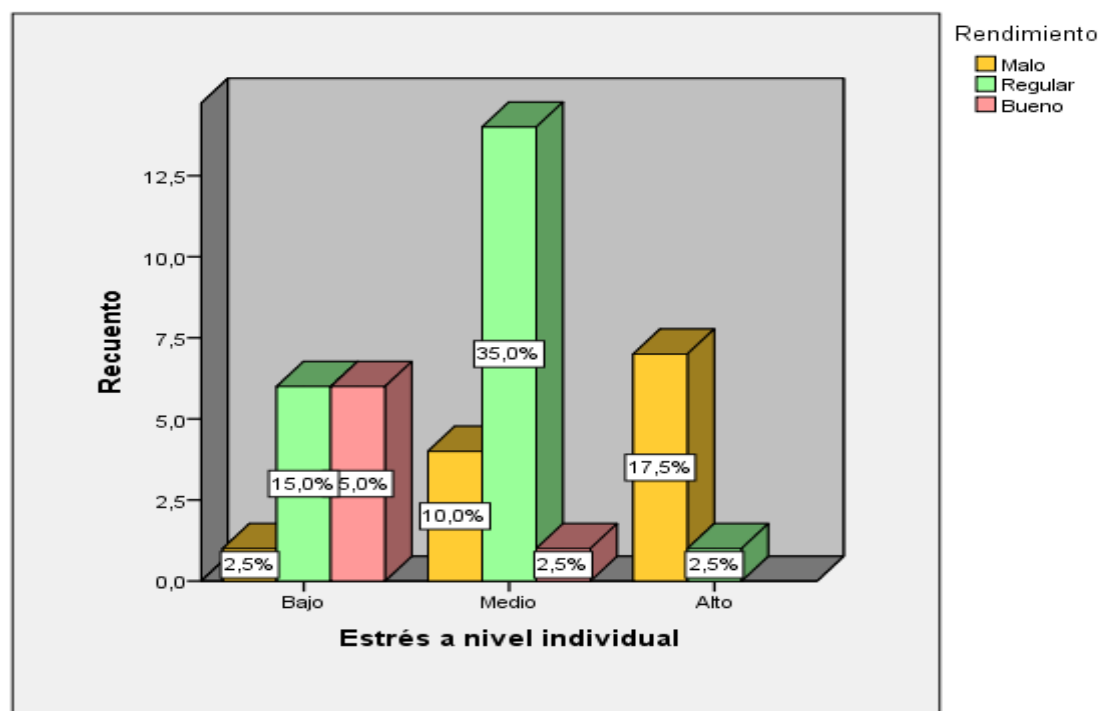


Figura 3. *Estrés a nivel individual y el rendimiento.*

La descripción de los resultados procesados, según lo obtenido de los encuestados, respecto a la variable estrés a nivel individual, el 47,5 % indican que es medio, por otro lado, el 32,5% denotan que es bajo, mientras que el 20 % enuncian que es alto. Con relación al variable rendimiento, el 52,5 % califican de regular, 17,5% bueno y el 30 % indican que es malo.



Tabla 11

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.*

		Rendimiento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Estrés a nivel entorno	Bajo	0 0,0%	8 20,0%	5 12,5%	13 32,5%
	Medio	5 12,5%	13 32,5%	2 5,0%	20 50,0%
	Alto	7 17,5%	0 0,0%	0 0,0%	7 17,5%
Total		12 30,0%	21 52,5%	7 17,5%	40 100,0%

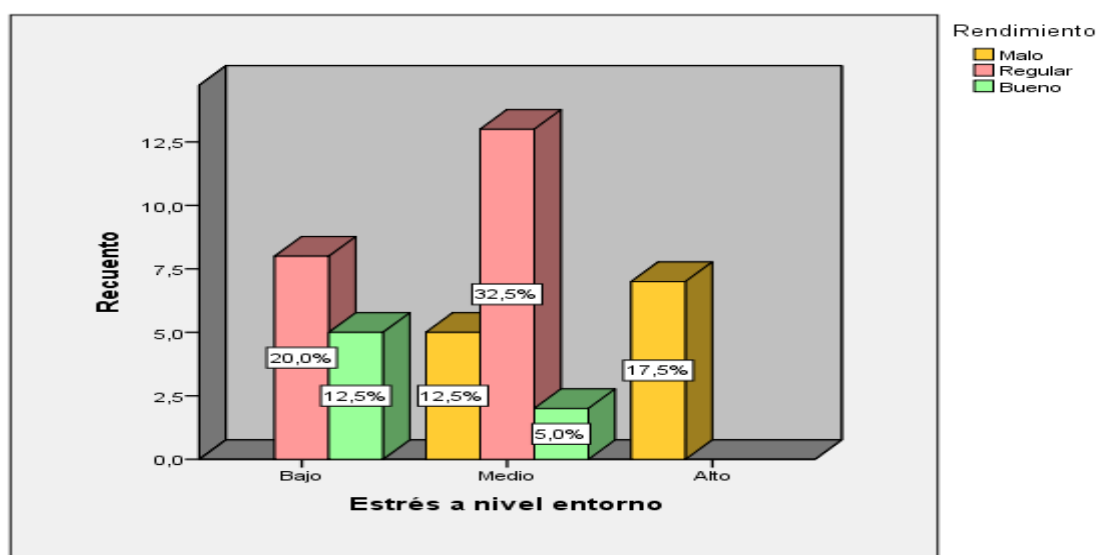


Figura 4. *Estrés a nivel entorno y el rendimiento.*

Los resultados de la encuesta aplicada respecto a la variable estrés a nivel entorno muestran la siguiente percepción de los encuestados, el 50 % califican como medio, mientras que el 32,5 % ubican en un nivel bajo, mientras que el 17,5 % lo categorizan como alto. En cuanto a su relación con la variable rendimiento, da un nivel regular en un 52,5 %, en comparación que el 30 % lo determinan como malo y un 17,5 % de encuestados lo indican como bueno.

## 4.2 Prueba de normalidad

Tabla 12

*Prueba de normalidad según Kolmogorov del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,149	40	,025	,936	40	,025
Rendimiento	,251	40	,000	,833	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Podemos observar que los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, arroja un grado de significación del 0,025 y 0,000 siendo este menor al 0,05, la cual se afirma que los datos provienen de una distribución no normal, y pertenecen a pruebas no paramétricas. Por lo tanto, se realizó la correlación según Rho de Spearman.

## 4.3 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general de la investigación

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el efecto del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe la relación entre el efecto del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

Tabla 13

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre efecto del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.*

		Estrés laboral		Rendimiento
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rendimiento	Coefficiente de correlación	-,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Después de analizar los resultados, se puede afirmar que existe una relación inversa negativa alta  $-.893^{**}$ , entre el efecto del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe la relación entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

Tabla 14

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.*

			Estrés a nivel	
			organizacional	Rendimiento
Rho de Spearman	Estrés a nivel organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	$-.884^{**}$
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rendimiento	Coeficiente de correlación	$-.884^{**}$	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El cuadro analizado nos permite afirmar que existe una relación inversa negativa alta  $-.884^{**}$ , entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019

H<sub>a</sub>: Existe la relación entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

Tabla 15

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.*

		Estrés a nivel		
			individual	Rendimiento
Rho de Spearman	Estrés a nivel individual	Coefficiente de correlación	1,000	-,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rendimiento	Coefficiente de correlación	-,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Es evidente que existe una relación inversa negativa alta  $-,867^{**}$ , entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe la relación entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

Tabla 16

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.*

		Estrés a nivel	
		entorno	Rendimiento
Rho de Spearman	Estrés a nivel entorno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40
	Rendimiento	Coeficiente de correlación	-,876**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se confirma que existe una relación inversa negativa alta  $-,876^{**}$ , entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

El estudio del presente trabajo concluyó que existe una relación inversa negativa alta  $-.893^{**}$ , entre el efecto del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Existe una coincidencia con la tesis de Grajeda (2017) concluyó que se presenta una relación inversa e importante, moderado baja, que repercuten en ambas variables con un valor  $r = -0,257$ ,  $p = 0.00$ . También, hay una solicitud Visitación (2017) concluyó que se presenta un grado medio de estrés laboral y de satisfacción laboral. Se apoyó a la teoría de Luthans (2015) se entiende que el estrés como respuesta del organismo es la reacción conductual o fisiológica ante estímulos agresivos o amenazantes, que comprende todos los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea psicológica o fisiológica. Si el equilibrio no se restablece, la condición de estrés se vuelve crónica y el organismo puede enfermar e incluso morir. Asimismo, se apoyó a la teoría de Acosta (2015) son los llamados comportamientos contra productivos en el trabajo. En este caso se refiere a aquellos comportamientos realizados por el trabajador que perjudican al logro de las metas organizaciones.

En la hipótesis específica 1, concluyó que permite afirmar que existe una relación inversa negativa alta  $-.884^{**}$ , entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Hay una semejanza con la tesis de Del Carpio y Rondan (2018) los resultados arrojaron que se presenta una relación altamente significativa por las dos variables de estudio cuyo valor fue de 0.011 tratado por la prueba de chi – cuadrado, cada variable, por ejemplo, el estrés se pudo hallar una calificación con un grado de 63%, donde se puede resaltar un nivel muy alto y alto en la variable demandas psicológicas. Por otro lado, también se realizó el análisis de la variable desempeño generando un 73% reflejando un nivel muy alto. También, hay una similitud con la tesis de Anampa (2016), indicó que se presenta una correlación negativa alta entre las dos variables con un coeficiente de correlación de Pearson igual a  $-0.627$ . De esta manera se pudo corroboró que los tesisas coincidieron con los resultados al obtener una correlación inversa es decir que el estrés afecta

a los colaboradores. Se apoyó a la teoría de Luthans (2015) manifestó que este tipo de estrés ocasiona el malestar en un ambiente laboral, por diferentes motivos como recarga de trabajo la exigencia de trabajos extras y la falta de comunicación entre compañeros de trabajo.

En la hipótesis específica 2, concluyó que existe una relación inversa negativa alta  $-.867^{**}$ , entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019. Valle (2015), que indica que los colaboradores están medianamente estresados, debido a que manejan estrategias para afrontar situaciones de estrés. Aguirre y Vauro y Labarthe (2015), indicó que hay elementos que no brinda tranquilidad, como la presión de las políticas de no ver a la familia o las conciliaciones que tienen. Asimismo, Álvarez (2015), concluyó que presenta influencia de la variable estrés laboral en el desempeño, determinado por condiciones psicosociales y elementos que causan estrés, se muestra niveles inadecuados altos de estrés y también de los elementos, que no deben dejarse de lado ya que repercute en el trabajo de la persona. Se apoyó a la teoría de Luthans (2015) se entiende que este tipo de estrés afecta la vida personal del ser humano trayendo consigo problemas familiares, fisiológicos, conductuales, cognitivos y emocionales.

En la hipótesis específica 3, concluyó que existe una relación inversa negativa alta  $-.876^{**}$ , entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019. Hay una parecido con la tesis de González (2015) finalizando que se relaciona negativamente el estrés laboral con el desenvolvimiento de los trabajadores de Serviteca Altense S.A, existiendo variedad de una a otra área, confirmando así su hipótesis, la cual indica que se presenta una relación inversa e importante, con un valor de  $p=0.05$ ,  $r= -.35$  entre las variables estudiadas. También hay una similitud con la tesis de López (2015), concluyó que existe una correlación importante alta negativa proporcional ( $r_p= -0.662$ ,  $p=0.035$ ) entre las variables, por lo que se manifiesta que la primera variable afecta a la variable desempeño laboral a través de aspectos estresores subyacentes en el trabajo, por lo que su productividad descende. Se apoyó a la teoría de Luthans (2015) manifestó que son los factores externos que afectan al ser humano como: la discriminación, la incertidumbre política el ambiente laboral.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Teniendo en cuenta el objetivo general para nuestro estudio se concluyó que existe una relación inversa negativa alta  $-.893^{**}$ , entre el efecto del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

Segunda: Con relación al objetivo específico 1, se concluye que existe una relación inversa negativa alta  $-.884^{**}$ , entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019

Tercera: Con relación al objetivo específico 2, se concluye que existe una relación inversa negativa alta  $-.867^{**}$ , entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.

Cuarta: Con relación al objetivo específico 3, se concluye que existe una relación inversa negativa alta  $-.876^{**}$ , entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda al área de RRHH realizar una evaluación del rendimiento 360° para mejorar el rendimiento laboral de todos los trabajadores del área de facturación hospitalaria.

Segunda: Se recomienda al área de RRHH realizar otros estudios como evaluaciones de riesgos para la salud (ERS) donde se podría abordar alternativas de solución para la mejora del estrés laboral y su rendimiento.

Tercera: Se recomienda a la Jefatura del área de facturación hospitalaria mejorar la identificación y el compromiso de los facturadores hospitalarios con la clínica Centenario mediante talleres de integración e identificación.

Cuarta: Se recomienda a la jefatura del área de facturación hospitalaria implementar talleres que contribuyan en el manejo del estrés laboral que a la vez se verá reflejados los resultados en la mejora del rendimiento laboral.

Quinta: Se recomienda a la supervisora fomentar la comunicación horizontal mediante dinámicas interacción. Asimismo, se sugiere a la supervisora buscar un tiempo determinado para que el colaborador tome una pausa activa de 5 minutos para relajar las funciones cerebrales y poder retornar y concluir de la mejor manera sus tareas asignadas.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. (2015). *Marketing Digital como herramienta para el Freelance del Siglo XXI*. Recuperado de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/articloe/view/212/154>.
- Anaya, J. (2015). *Organización de la producción industrial*. (1ra ed.). Madrid, Edit. Esic, 207 pp.
- Anaya, J. (2015). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. (5ta ed.). Madrid, Edit. Esic, 276 pp.
- Arenal, C. (2016). *Gestión de compras en el pequeño comercio*. (1ra ed.). San Millán, Edit. Tutor Formación, 148 pp.
- Ayala, J. (2016). *Gestión de compras*. (1ra ed.). Madrid, Edit. Editex, 224 pp.
- Cabrera, C. (2018). *Gestión de compras en empresas constructoras, Lima, 2017* (Tesis de Magister). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13580/Cabrera\\_MCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13580/Cabrera_MCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carreño, A. (2016). *Logística de la A a la Z*. (1ra ed.). Perú, Fondo Editorial PUCP, 422 pp.
- De Diego, A. (2015). *Diseño y organización del almacén*. (1ra ed.). Madrid, Edit. Paraninfo, 167 pp.
- Escudero, M (2014). *Gestión de compras*. (1ra ed.). Madrid, Edit. Paraninfo, 275 pp.

- Escudero, M. (2014). *Logística de Almacenamiento*. (1ra ed.). Madrid, Edit. Paraninfo, 382 pp.
- Espino, E. (2016). *Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos, Lima, 2016* (Tesis de Ingeniería Industrial). Recuperado de [http://repositori.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016\\_Espino\\_Implementacion\\_de\\_mejora\\_en\\_la\\_gestion\\_compras.pdf](http://repositori.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016_Espino_Implementacion_de_mejora_en_la_gestion_compras.pdf)
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. (1ra ed.). Sabadell, Edit. Marge Books, 129 pp.
- Gómez, J. (2015). *Gestión logística y comercial* (1ra ed.). Madrid, Edit. McGraw Hill Interamericana de España, 215 pp.
- Heredia, N. (2014). *Gerencia de compras*. (2da ed.). Bogotá, Edit. Ecoe Ediciones, 368 pp.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México, McGraw Hill Interamericana, 600 pp.
- Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas (2017). *Fundamentos de la investigación*. (1ra ed.). México, Edit. McGraw Hill Interamericana, 265 pp.
- Kotler, P & Amstrong, G. (2017). *Fundamentos del Marketing*. (8ª ed.). México: Pearson Educación.
- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Definición del marketing*. (8º ed.) México: McGraw Hill
- Lacalle, G. (2014). *Selección de proveedores: Operaciones administrativas de compra venta*. Madrid, Edit. Editex, 71 pp.

- Lecaros, R. (2017). *Control interno y su incidencia en la gestión de compras de la empresa Urano Tours S.A. del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017*, para obtener el título profesional de contador público por la Universidad César Vallejo, Chachapoyas Perú.
- Leenders, C. (2015). *Administración de compras y abastecimiento*. Recuperado el 27 de abril del 2016 desde [goo.gl/SFV9KF](http://goo.gl/SFV9KF).
- Lobato, F. y Villagrà, F. (2015). *Gestión logística y comercial*. Madrid, Edit. Macmillan Iberia, 216 pp.
- López, R. (2014). *Logística de aprovisionamiento*. (1ra ed.). Madrid, Edit. Paraninfo, 218 pp.
- Martínez, A. (2015). *Compras de Producción y su incidencia en la rentabilidad de la compañía ITARFETI Corporation S.A.* Para optar el grado de maestro en contaduría, Universidad Técnica de Ambato Ecuador.
- Méndez, F. (2018). *Percepción de las promociones de ventas en compradores de supermercados de Lima sur, 2016*, para optar el grado académico de: Maestro en Administración de Negocios – MBA.
- Melgar, J. (2017). *La gestión de compras para mejorar la calidad de servicio en la empresa Segem S.A.C., Lima, 2017* (Tesis de Ingeniería). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1366/Melgar\\_RJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1366/Melgar_RJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. (2da. Ed.) Bogotá, Edit. Ecoe Ediciones, 354 pp.
- Novoa, T. Gutiérrez, R. Bermúdez, F. (2016). *Propuesta de mejora sobre la gestión de compras por órdenes específicas para mejorar la rentabilidad en*

*conservas de filetes de sardinas en la empresa DOLVIM S.A.A.* (Tesis de licenciatura) Universidad católica del Perú.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3ra ed.). Perú, Edit. Cepredim, 456 pp.

Pajares, Q. (2017). *Planificación de las compras y su relación con el abastecimiento de almacenes en una empresa de servicios eléctricos, Callao, 2017* (tesis de licenciado en Administración). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16758>

Puchol, L y Puchol, I. (2014). *El libro de la negociación*. (4ta ed.). Madrid, Edit. Días de Santos, 270 pp.

Rodríguez, L. (2017). *Gestión de compras según su incidencia sobre la producción de Zapatillas*, para la obtención del grado de maestro en finanzas corporativas, Universidad Chimborazo, Ecuador.

Rocha, J. y Sosa, G. (2015). *Propuesta de un manual de normas y procedimientos para el departamento de compras de la empresa Librería La Alegría, Carabobo, 2015* (Tesis de licenciatura de administración comercial). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3205/3202.pdf?sequence=3>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta ed.). Lima, Edit. Business Support Aneth S.R.L., 235 pp.

Sandoval, D. (2015). *Modelo de gestión para compras de materiales de un proyecto multifamiliar en la ciudad de Quito, 2015* (Tesis de Magister). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4087/1/T-UCE-0011-63.pdf>

- Sangri, A. (2016). *Administración de compras*. (1ra ed.). México, Edit. Grupo Editorial Patria, 267 pp.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta ed.). Lima, Edit. San Marcos E.I.R.L., 495 pp.
- Valladolid, K. (2018). *Promociones de ventas y su influencia en el comportamiento del consumidor de bebidas gaseosas en el canal bodegas de la ciudad de Chiclayo*, para obtener el título profesional de marketing y dirección de empresas por la Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Vásquez, P. (2015). *Diseño de un manual de gestión de compras y procedimientos para la evaluación y calificación de proveedores caso: Pasamanería S.A., Cuenca, 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22343/1/Tesis.pdf>
- Vilcarromero, R. (2015). *La gestión en la producción*. (1ra ed.). Lima, Edit. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso, 69 pp.

## ANEXOS

### Anexo1: Instrumentos

#### Cuestionario del estrés laboral

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación entre estrés laboral y el rendimiento estos datos serán manejados confidencialmente

#### Escala de Likert:

1. Nunca (N)                      2. Casi nunca (CN)                      3. Algunas veces (AV)  
4. Casi Siempre (CS)                      5. Siempre (S)

Nº	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	La relación con tus compañeros de trabajo no es adecuada.					
2	En la relación con tus compañeros no te sientes motivado					
3	Consideras que no existe suficientes canales de comunicación en tu centro laboral					
4	La comunicación inadecuada con el equipo de trabajo genera estrés en la institución.					
5	Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral.					
6	Creas que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo.					
7	Te ocasiona problemas de salud cuando realizas tus actividades extras					
8	Cuando falta el personal de servicio, realiza horas extras para cumplir con el objetivo.					
9	Creas que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual.					
10	Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia.					
11	Usted cree que el estrés si afecta su economía.					
12	Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos.					
13	Presenta dolor en el pecho cuando está ansioso o preocupado					
14	Se siente ansioso (angustiado (a), inquieto (a) a lo largo del día					
15	Se le dificulta mantener la atención en su trabajo.					
16	Le es difícil dar solución a los problemas que se le presentan					
17	Presenta un aumento de la susceptibilidad respecto a eventualidades.					
18	Se siente hiperactivo (agitación motora) al momento de realizar sus actividades.					
19	Cuando no cumples con tus funciones te sientes emocionalmente defraudado.					
20	Emocionalmente te sientes frustrado cuando tus compañeros no comparten sus opiniones					
21	Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral.					
22	Consideras que, ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral.					
23	Creas que, ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral.					
24	Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política.					
25	El ambiente laboral te causa estrés.					
26	Las relaciones en su ambiente laboral no es adecuada					
27	Siente que tiene una conducta negativa al realizar sus labores					
28	Creas que tus compañeros no tienen una actitud positiva hacia el trabajo.					
29	Sientes indiferencia de tus compañeros de trabajo.					
30	Existe discriminación en tu centro laboral .					

Gracias por su valiosa colaboración

### Cuestionario de rendimiento

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación entre estrés laboral y el rendimiento estos datos serán manejados confidencialmente

#### Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	Se han establecido normas internas que han facilitado el trabajo del equipo					
2	Todos los miembros han participado en las tareas del equipo					
3	Las decisiones en el equipo se han tomado teniendo en cuenta la opinión de todos los miembros					
4	Se han utilizado los datos y un método para la resolución del ejercicio o problema planteando.					
5	Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien las actividades del día.					
6	Consideras que el tiempo que dedicas a tu trabajo te permite realizar otras actividades fuera de ellas.					
7	Realizas tus trabajos durante el día al día con total seguridad.					
8	El trabajo del equipo ha transcurrido en un ambiente de confianza.					
9	Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás					
10	Cuando alguien de tus compañeros tienen alguna dificultad te interesa apoyarlo.					
11	Cuando decido hacer algo, me pongo enseguida a trabajar en ello.					
12	Cuando intento aprender algo nuevo, a menudo me desanimo si no tengo éxito rápidamente					
13	Cuando ocurre algún problema inesperado, no soy capaz de manejarlo bien					
14	Uno de mis problemas es que no consigo ponerme a trabajar cuando debo hacerlo					
15	Analiza en profundidad las causas del problema, más allá de lo evidente					
16	Explora varias alternativas, analizando las consecuencias de cada una					
17	Las relaciones con tus compañeros te motivan a tener un mejor desempeño laboral					
18	Te sientes satisfecho con tu trabajo y con tus compañeros.					
19	Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de buena calidad.					
20	Toma en cuenta las opiniones de tus compañeros para dar una alternativa de solución.					
21	Sientes que has llenado las expectativas de tus jefes con el ingreso a la entidad.					
22	Te favorece las críticas constructivas para mejorar tu rendimiento.					
23	Los trabajadores tienen el propósito de cumplir con sus objetivos.					
24	Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual.					
25	Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tus actividades del día.					
26	Usted cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo y hay un grado de participación alto.					
27	Consideras que tu trabajo te da tiempo de realizar otras actividades					
28	Los trabajos son considerados de acuerdo al tiempo programado.					
29	Cuando tienen dudas las resuelven consultando unos a otros					
30	Si las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado					

Gracias por su valiosa colaboración



## Anexo 2: Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### “Estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019”.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	Existe la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	Estrés laboral	Estrés a nivel organizacional	Relaciones interpersonales Comunicación Recarga laboral Trabajo extra	<b>Método</b> Hipotético deductivo  <b>Diseño</b> – No experimental De corte transversal <b>Tipo</b> Aplicada  <b>Nivel</b> Descriptivo correlacional
				Estrés a nivel individual	Problemas familiares Problemas económicos A nivel fisiológico A nivel cognitivo A nivel conductual Problemas emocionales	
				Estrés a nivel entorno	Incertidumbre económica Incertidumbre política Ambiente laboral Conducta negativa Discriminación	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS				
a) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019?	a) Establecer la relación entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	a) Existe relación entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.				
b) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019?	b) Establecer la relación entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	b) Existe relación entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.				
c) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019?	c) Identificar la relación entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	c) Existe relación entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.				
			Rendimiento	Número de personas	Formación de grupos Decisión de equipo	
				Habilidades complementarias	Técnicas o funcionales Seguridad Relación interpersonal Perfil personal Solución de problema Solución de problemas y toma de decisiones	
				Objetivo común	Actitud frente el equipo de trabajo Compañerismo Actitud frente a críticas constructivas Propósito Integración de los miembros del equipo Tiempo	
				Metas específicas de rendimiento	Metas de rendimiento	

Anexo 3:

Tabla de especificaciones de Estrés Laboral

Variable	Dimensiones	%	Nº Ítems	Indicadores	Ítems
<b>Estrés laboral</b>	Estrés a nivel organizacional	30%	8	Relaciones interpersonales	La relación con tus compañeros de trabajo no es adecuada. En la relación con tus compañeros no te sientes motivado
				Comunicación	Consideras que no existe suficientes canales de comunicación en tu centro laboral La comunicación inadecuada con el equipo de trabajo genera estrés en la institución.
				Recarga laboral	Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral. Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo.
				Trabajo extra	Te ocasiona problemas de salud cuando realizas tus actividades extras Cuando falta el personal de servicio, realiza horas extras para cumplir con el objetivo.
	Estrés a nivel individual	30%	12	Problemas familiares	Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual. Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia.
				Problemas económicos	Usted cree que el estrés si afecta su economía. Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos.
				A nivel fisiológico	Presenta dolor en el pecho cuando está ansioso o preocupado Se siente ansioso (angustiado (a), inquieto (a) a lo largo del día
				A nivel cognitivo	Se le dificulta mantener la atención en su trabajo. Le es difícil dar solución a los problemas que se le presentan.
				A nivel conductual	Presenta un aumento de la susceptibilidad respecto a eventualidades. Se siente hiperactivo (agitación motora) al momento de realizar sus actividades.
				Problemas emocionales	Cuando no cumples con tus funciones te sientes emocionalmente defraudado. Emocionalmente te sientes frustrado cuando tus compañeros no comparten sus opiniones.
	Estrés a nivel entorno	40%	10	Incertidumbre económica	Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral. Consideras que, ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral.
				Incertidumbre política	Crees que, ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral. Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política.
				Ambiente laboral	El ambiente laboral te causa estrés. Las relaciones en su ambiente laboral no son adecuadas
				Conducta negativa	Siente que tiene una conducta negativa al realizar sus labores Crees que tus compañeros no tienen una actitud positiva hacia el trabajo.
				Discriminación	Sientes indiferencia de tus compañeros de trabajo. Existe discriminación en tu centro laboral

Tabla de especificaciones de rendimiento

Variables	Dimensiones	%	Nº Ítems	Indicadores	Ítems
Rendimiento	Número de personas	20%	4	Formación de grupos	Se han establecido normas internas que han facilitado el trabajo del equipo
				Decisión de equipo	Todos los miembros han participado en las tareas del equipo
	Habilidades complementarias	30%	12	Técnicas o funcionales	Las decisiones en el equipo se han tomado teniendo en cuenta la opinión de todos los miembros
				Seguridad	Se han utilizado los datos y un método para la resolución del ejercicio o problema planteando.
				Relación interpersonal	Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien las actividades del día.
				Perfil personal	Consideras que el tiempo que dedicas a tu trabajo te permite realizar otras actividades fuera de ellas.
				Solución de problema	Realizas tus trabajos durante el día al día con total seguridad.
				Solución de problemas y toma de decisiones	El trabajo del equipo ha transcurrido en un ambiente de confianza.
	Objetivo común	30%	12	Actitud frente el equipo de trabajo	Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás
				Compañerismo	Cuando alguien de tus compañeros tiene alguna dificultad te interesa apoyarlo.
				Actitud frente a críticas constructivas	Cuando decido hacer algo, me pongo enseguida a trabajar en ello.
				Propósito	Cuando intento aprender algo nuevo, a menudo me desanimo si no tengo éxito rápidamente.
				Integración de los miembros del equipo	Cuando ocurre algún problema inesperado, no soy capaz de manejarlo bien
				Tiempo	Uno de mis problemas es que no consigo ponerme a trabajar cuando debo hacerlo
	Metas específicas de rendimiento	20%	2	Metas de rendimiento	Analiza en profundidad las causas del problema, más allá de lo evidente

## Anexo 4: Validaciones de jueces

### Variable Estrés Laboral



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 1: Estrés a nivel organizacional</b>													
	<b>Indicador: Relaciones interpersonales</b>													
1	La relación con tus compañeros de trabajo no es adecuada.				X				X				X	
2	En la relación con tus compañeros no te sientes motivado				X				X				X	
	<b>Indicador: Comunicación</b>													
3	Consideras que no existe suficientes canales de comunicación en tu centro laboral				X				X				X	
4	La comunicación inadecuada con el equipo de trabajo genera estrés en la institución.				X				X				X	
	<b>Indicador: Recarga laboral</b>													
5	Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral.				X				X				X	
6	Creas que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo.				X				X				X	
	<b>Indicador: Trabajo extra</b>													
7	Te ocasiona problemas de salud cuando realizas tus actividades extras				X				X				X	
8	Cuando falta el personal de servicio, realiza horas extras para cumplir con el objetivo				X				X				X	
	<b>Dimensión 2: Estrés a nivel individual</b>													
	<b>Indicador: Problemas familiares</b>													
9	Creas que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual.				X				X				X	
10	Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia.				X				X				X	
	<b>Indicador: Problemas económicos</b>													
11	Usted cree que el estrés si afecta su economía.				X				X				X	
12	Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos.				X				X				X	
	<b>Indicador: A nivel fisiológico</b>													
13	Presenta dolor en el pecho cuando está ansioso o preocupado				X				X				X	

14	Se siente ansioso (angustiado (a), inquieto (a) a lo largo del día				X				X				X	
	<b>Indicador: A nivel cognitivo</b>													
15	Se le dificulta mantener la atención en su trabajo.				X				X				X	
16	Le es difícil dar solución a los problemas que se le presentan				X				X				X	
	<b>Indicador: A nivel conductual</b>													
17	Presenta un aumento de la susceptibilidad respecto a eventualidades.				X				X				X	
18	Se siente hiperactivo (agitación motora) al momento de realizar sus actividades.				X				X				X	
	<b>Indicador: Problemas emocionales</b>													
19	Cuando no cumples con tus funciones te sientes emocionalmente defraudado.				X				X				X	
20	Emocionalmente te sientes frustrado cuando tus compañeros no comparten sus opiniones.				X				X				X	
	<b>Dimensión 3: Estrés a nivel entorno</b>													
	<b>Indicador: Incertidumbre económica</b>													
21	Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral.				X				X				X	
22	Consideras que, ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral.				X				X				X	
	<b>Indicador: Incertidumbre política</b>													
23	Creas que, ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral.				X				X				X	
24	Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política.				X				X				X	
	<b>Indicador: Ambiente laboral</b>													
25	El ambiente laboral te causa estrés.				X				X				X	
26	Las relaciones en su ambiente laboral no es adecuada				X				X				X	
	<b>Indicador: Conducta negativa</b>													
27	Siente que tiene una conducta negativa al realizar sus labores				X				X				X	
28	Creas que tus compañeros no tienen una actitud positiva hacia el trabajo.				X				X				X	



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MO	D	A	MA	MO	D	A	MA	MO	D	A	MA	
	<b>Dimensión 1: Número de personas</b>													
	<b>Indicador: Formación de grupos</b>													
1	Se han establecido normas internas que han facilitado el trabajo del equipo				X				X				X	
2	Todos los miembros han participado en las tareas del equipo				X				X				X	
	<b>Indicador: Decisión de equipo</b>													
3	Las decisiones en el equipo se han tomado teniendo en cuenta la opinión de todos los miembros				X				X				X	
4	Se han utilizado los datos y un método para la resolución del ejercicio o problema planteando.				X				X				X	
	<b>Dimensión 2: Habilidades complementarias</b>													
	<b>Indicador: Técnicas o funcionales</b>													
5	Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien las actividades del día.				X				X				X	
6	Consideras que el tiempo que dedicas a tu trabajo te permite realizar otras actividades fuera de ellas.				X				X				X	
	<b>Indicador: Seguridad</b>													
7	Realizas tus trabajos durante el día al día con total seguridad.				X				X				X	
8	El trabajo del equipo ha transcurrido en un ambiente de confianza.				X				X				X	
	<b>Indicador: Relación interpersonal</b>													
9	Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás				X				X				X	
10	Cuando alguien de tus compañeros tienen alguna dificultad te interesa apoyarlo.				X				X				X	



Indicador: Perfil personal									
11	Cuando decido hacer algo, me pongo enseguida a trabajar en ello.			✗			✗		✗
12	Cuando intento aprender algo nuevo, a menudo me desanimo si no tengo éxito rápidamente			✗			✗		✗
Indicador: Solución de problema									
13	Cuando ocurre algún problema inesperado, no soy capaz de manejarlo bien			✗			✗		✗
14	Uno de mis problemas es que no consigo ponerme a trabajar cuando debo hacerlo			✗			✗		✗
Indicador: Solución de problemas y toma de decisiones									
15	Analiza en profundidad las causas del problema, más allá de lo evidente			✗			✗		✗
16	Explora varias alternativas, analizando las consecuencias de cada una			✗			✗		✗
Dimensión 3: Objetivo común									
Indicador: Actitud frente al equipo de trabajo									
17	Las relaciones con tus compañeros te motivan a tener un mejor desempeño laboral			✗			✗		✗
18	Te sientes satisfecho con tu trabajo y con tus compañeros.			✗			✗		✗
Indicador: Compañerismo									
19	Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de buena calidad.			✗			✗		✗
20	Toma en cuenta las opiniones de tus compañeros para dar una alternativa de solución.			✗			✗		✗
Indicador: Actitud frente a críticas constructivas									
21	Sientes que has llenado las expectativas de tus jefes con el ingreso a la entidad.			✗			✗		✗
22	Te favorece las críticas constructivas para mejorar tu rendimiento.			✗			✗		✗
Indicador: Propósito									
23	Los trabajadores tienen el propósito de cumplir con sus objetivos.			✗			✗		✗





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 1: Estrés a nivel organizacional</b>													
	<b>Indicador: Relaciones interpersonales</b>													
1	La relación con tus compañeros de trabajo no es adecuada.				X				X				X	
2	En la relación con tus compañeros no te sientes motivado				X				X				X	
	<b>Indicador: Comunicación</b>													
3	Consideras que no existe suficientes canales de comunicación en tu centro laboral				X				X				X	
4	La comunicación inadecuada con el equipo de trabajo genera estrés en la institución.				X				X				X	
	<b>Indicador: Recarga laboral</b>													
5	Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral.				X				X				X	
6	Creas que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo.				X				X				X	
	<b>Indicador: Trabajo extra</b>													
7	Te ocasiona problemas de salud cuando realizas tus actividades extras				X				X				X	
8	Cuando falta el personal de servicio, realiza horas extras para cumplir con el objetivo				X				X				X	
	<b>Dimensión 2: Estrés a nivel individual</b>													
	<b>Indicador: Problemas familiares</b>													
9	Creas que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual.				X				X				X	
10	Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia.				X				X				X	
	<b>Indicador: Problemas económicos</b>													
11	Usted cree que el estrés si afecta su economía.				X				X				X	
12	Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos.				X				X				X	
	<b>Indicador: A nivel fisiológico</b>													
13	Presenta dolor en el pecho cuando está ansioso o preocupado				X				X				X	

14	Se siente ansioso (angustiado (a), inquieto (a) a lo largo del día				X				X				X	
	<b>Indicador: A nivel cognitivo</b>													
15	Se le dificulta mantener la atención en su trabajo.				X				X				X	
16	Le es difícil dar solución a los problemas que se le presentan				X				X				X	
	<b>Indicador: A nivel conductual</b>													
17	Presenta un aumento de la susceptibilidad respecto a eventualidades.				X				X				X	
18	Se siente hiperactivo (agitación motora) al momento de realizar sus actividades.				X				X				X	
	<b>Indicador: Problemas emocionales</b>													
19	Cuando no cumples con tus funciones te sientes emocionalmente defraudado.				X				X				X	
20	Emocionalmente te sientes frustrado cuando tus compañeros no comparten sus opiniones.				X				X				X	
	<b>Dimensión 3: Estrés a nivel entorno</b>													
	<b>Indicador: Incertidumbre económica</b>													
21	Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral.				X				X				X	
22	Consideras que, ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral.				X				X				X	
	<b>Indicador: Incertidumbre política</b>													
23	Creas que, ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral.				X				X				X	
24	Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política.				X				X				X	
	<b>Indicador: Ambiente laboral</b>													
25	El ambiente laboral te causa estrés.				X				X				X	
26	Las relaciones en su ambiente laboral no es adecuada				X				X				X	
	<b>Indicador: Conducta negativa</b>													
27	Siente que tiene una conducta negativa al realizar sus labores				X				X				X	
28	Creas que tus compañeros no tienen una actitud positiva hacia el trabajo.				X				X				X	





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 1: Número de personas</b>													
	<b>Indicador: Formación de grupos</b>													
1	Se han establecido normas internas que han facilitado el trabajo del equipo				X				X				X	
2	Todos los miembros han participado en las tareas del equipo				X				X				X	
	<b>Indicador: Decisión de equipo</b>													
3	Las decisiones en el equipo se han tomado teniendo en cuenta la opinión de todos los miembros				X				X				X	
4	Se han utilizado los datos y un método para la resolución del ejercicio o problema planteando.				X				X				X	
	<b>Dimensión 2: Habilidades complementarias</b>													
	<b>Indicador: Técnicas o funcionales</b>													
5	Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien las actividades del día.				X				X				X	
6	Consideras que el tiempo que dedicas a tu trabajo te permite realizar otras actividades fuera de ellas.				X				X				X	
	<b>Indicador: Seguridad</b>													
7	Realizas tus trabajos durante el día al día con total seguridad.				X				X				X	
8	El trabajo del equipo ha transcurrido en un ambiente de confianza.				X				X				X	
	<b>Indicador: Relación interpersonal</b>													
9	Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás				X				X				X	
10	Cuando alguien de tus compañeros tienen alguna dificultad te interesa apoyarlo.				X				X				X	



24	Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual.			X			X			X	
<b>Indicador: Integración de los miembros del equipo</b>											
25	Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tus actividades del día.			X			X			X	
26	Usted cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo y hay un grado de participación alto.			X			X			X	
<b>Indicador: Tiempo</b>											
27	Consideras que tu trabajo te da tiempo de realizar otras actividades			X			X			X	
28	Los trabajos son considerados de acuerdo al tiempo programado.			X			X			X	
<b>Dimensión 4: Metas específicas de rendimiento</b>											
<b>Indicador: Metas de rendimiento</b>											
29	Cuando tienen dudas las resuelven consultando unos a otros			X			X			X	
30	Si las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado			X			X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ☒ ]   Aplicable después de corregir [ ☐ ]   No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Flora Galindo Ruiz   DNI: 10352913

Especialidad del validador: Mg. Gestión pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de oct del 2019



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MO	D	A	MA	MO	D	A	MA	MO	D	A	MA	
	<b>Dimensión 1: Estrés a nivel organizacional</b>													
	<b>Indicador: Relaciones interpersonales</b>													
1	La relación con tus compañeros de trabajo no es adecuada.				X				X				X	
2	En la relación con tus compañeros no te sientes motivado				X				X				X	
	<b>Indicador: Comunicación</b>													
3	Consideras que no existe suficientes canales de comunicación en tu centro laboral				X				X				X	
4	La comunicación inadecuada con el equipo de trabajo genera estrés en la institución.				X				X				X	
	<b>Indicador: Recarga laboral</b>													
5	Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral.				X				X				X	
6	Creas que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo.				X				X				X	
	<b>Indicador: Trabajo extra</b>													
7	Te ocasiona problemas de salud cuando realizas tus actividades extras				X				X				X	
8	Cuando falta el personal de servicio, realiza horas extras para cumplir con el objetivo				X				X				X	
	<b>Dimensión 2: Estrés a nivel individual</b>													
	<b>Indicador: Problemas familiares</b>													
9	Creas que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual.				X				X				X	
10	Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia.				X				X				X	
	<b>Indicador: Problemas económicos</b>													
11	Usted cree que el estrés sí afecta su economía.				X				X				X	
12	Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos.				X				X				X	
	<b>Indicador: A nivel fisiológico</b>													
13	Presenta dolor en el pecho cuando está ansioso o preocupado				X				X				X	



14	Se siente ansioso (angustiado (a), inquieto (a) a lo largo del día				X					X					X	
	<b>Indicador: A nivel cognitivo</b>															
15	Se le dificulta mantener la atención en su trabajo.				X					X					X	
16	Le es difícil dar solución a los problemas que se le presentan				X					X					X	
	<b>Indicador: A nivel conductual</b>															
17	Presenta un aumento de la susceptibilidad respecto a eventualidades.				X					X					X	
18	Se siente hiperactivo (agitación motora) al momento de realizar sus actividades.				X					X					X	
	<b>Indicador: Problemas emocionales</b>															
19	Cuando no cumples con tus funciones te sientes emocionalmente defraudado.				X					X					X	
20	Emocionalmente te sientes frustrado cuando tus compañeros no comparten sus opiniones.				X					X					X	
	<b>Dimensión 3: Estrés a nivel entorno</b>															
	<b>Indicador: Incertidumbre económica</b>															
21	Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral.				X					X					X	
22	Consideras que, ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral.				X					X					X	
	<b>Indicador: Incertidumbre política</b>															
23	Creas que, ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral.				X					X					X	
24	Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política.				X					X					X	
	<b>Indicador: Ambiente laboral</b>															
25	El ambiente laboral te causa estrés.				X					X					X	
26	Las relaciones en su ambiente laboral no es adecuada				X					X					X	
	<b>Indicador: Conducta negativa</b>															
27	Siente que tiene una conducta negativa al realizar sus labores				X					X					X	
28	Creas que tus compañeros no tienen una actitud positiva hacia el trabajo.				X					X					X	

	Indicador: Discriminación														
29	Sientes indiferencia de tus compañeros de trabajo.			X					X					X	
30	Existe discriminación en tu centro laboral			X					X					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DIANA HUANANI CAJALEON    DNI: 43648948

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de 10 del 2019



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 1: Número de personas</b>													
	<b>Indicador: Formación de grupos</b>													
1	Se han establecido normas internas que han facilitado el trabajo del equipo				X				X				X	
2	Todos los miembros han participado en las tareas del equipo				X				X				X	
	<b>Indicador: Decisión de equipo</b>													
3	Las decisiones en el equipo se han tomado teniendo en cuenta la opinión de todos los miembros				X				X				X	
4	Se han utilizado los datos y un método para la resolución del ejercicio o problema planteando.				X				X				X	
	<b>Dimensión 2: Habilidades complementarias</b>													
	<b>Indicador: Técnicas o funcionales</b>													
5	Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien las actividades del día.				X				X				X	
6	Consideras que el tiempo que dedicas a tu trabajo te permite realizar otras actividades fuera de ellas.				X				X				X	
	<b>Indicador: Seguridad</b>													
7	Realizas tus trabajos durante el día al día con total seguridad.				X				X				X	
8	El trabajo del equipo ha transcurrido en un ambiente de confianza.				X				X				X	
	<b>Indicador: Relación interpersonal</b>													
9	Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás				X				X				X	
10	Cuando alguien de tus compañeros tienen alguna dificultad te interesa apoyarlo.				X				X				X	





24	Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual.				X				X				X	
	<b>Indicador: Integración de los miembros del equipo</b>													
25	Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tus actividades del día.				X				X				X	
26	Usted cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo y hay un grado de participación alto.				X				X				X	
	<b>Indicador: Tiempo</b>													
27	Consideras que tu trabajo te da tiempo de realizar otras actividades				X				X				X	
28	Los trabajos son considerados de acuerdo al tiempo programado.				X				X				X	
	<b>Dimensión 4: Metas específicas de rendimiento</b>													
	<b>Indicador: Metas de rendimiento</b>													
29	Cuando tienen dudas las resuelven consultando unos a otros				X				X				X	
30	Si las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DIANA HUAMAN CAJALEON    DNI: 43648948

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

07 de 10 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

## Anexo 5: Base de datos

	Estrés laboral																																	
	Estrés a nivel organizacional								Estrés a nivel individual												Estrés a nivel entorno													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	2	2	3	2	2	2	3	2	18	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	28	3	2	2	2	3	3	3	2	2	24	70	
2	4	2	2	4	4	2	2	2	22	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	39	4	3	3	3	3	2	4	4	4	33	94		
3	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	44	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37	112		
4	1	1	2	2	2	2	3	3	16	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	27	2	2	3	2	2	3	2	2	2	22	65		
5	3	4	3	3	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	92		
6	1	1	2	2	1	2	2	2	13	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	18	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	14	45	
7	2	2	1	2	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	25	2	2	2	2	1	2	2	3	2	20	63	
8	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	22	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	58		
9	4	4	4	4	2	2	2	3	25	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	39	3	2	2	2	3	4	4	4	4	32	96		
10	2	4	3	4	3	5	4	4	29	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	47	3	4	3	4	4	5	4	4	4	39	115		
11	4	2	2	2	4	3	3	2	22	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	31	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	26	79	
12	3	3	3	3	2	3	4	3	24	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	40	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33	97	
13	2	1	1	1	1	1	1	1	9	2	1	2	3	2	1	1	3	1	1	2	22	1	2	3	2	1	1	3	1	1	2	17	48	
14	2	4	4	2	2	4	4	4	26	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	2	38	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	32	96	
15	3	2	3	2	1	2	2	2	17	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	23	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	20	60	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	39	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	33	96	
17	3	2	4	3	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	115	
18	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	32	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	27	82	
19	2	2	2	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32	90	
20	2	3	3	3	3	3	4	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	90	
21	3	2	2	3	3	1	1	3	18	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	24	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	20	62	
22	2	1	2	2	2	2	2	2	15	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	24	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	21	60	
23	1	3	3	3	3	2	1	1	17	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	32	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	27	76	
24	3	4	3	4	2	4	3	3	26	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	37	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	32	95	
25	3	2	2	2	3	2	2	3	19	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	25	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	21	65	
26	3	4	3	4	4	2	2	4	26	2	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	39	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	33	98
27	4	3	4	2	4	3	4	3	27	3	2	4	2	4	3	4	2	4	4	3	38	2	4	2	4	3	4	2	4	4	3	32	97	
28	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	62	
29	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	25	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	64	
30	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	115	
31	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	87	
32	2	2	2	2	3	3	3	2	19	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	27	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	23	69	
33	3	2	1	2	2	2	1	1	14	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	26	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	22	62	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	39	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	33	96	
35	2	2	2	1	2	1	2	2	14	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	18	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	15	47	
36	2	2	2	1	2	1	1	2	13	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	19	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	15	47	
37	3	2	2	2	3	2	2	3	19	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	27	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	23	69	
38	3	1	1	3	2	2	1	3	16	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	17	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	15	48	
39	2	3	3	1	1	3	2	2	17	3	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	28	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	23	68	
40	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	28	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	23	67	

	Rendimiento																																		
	Número de personas				Habilidades complementarias												Objetivo común												Especificas de rendimiento						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	46	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	43	4	3	7	112	
2	1	2	2	2	7	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	32	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	33	4	2	6	78		
3	2	3	2	3	10	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	27	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	30	2	2	4	71		
4	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	4	3	7	117		
5	2	3	2	2	9	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34	3	3	6	78		
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	8	120		
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45	3	4	7	116	
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	8	120		
9	2	3	1	3	9	2	3	2	2	4	1	2	2	3	3	2	30	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	3	30	2	2	4	73	
10	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	24	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	3	4	30	3	2	5	69	
11	3	2	4	2	11	1	4	3	1	2	1	4	2	4	4	1	29	2	1	3	2	4	2	4	4	1	2	2	1	28	3	2	5	73	
12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	32	4	3	7	86	
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	8	120		
14	4	4	4	4	16	4	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	27	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	22	2	1	3	68	
15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	46	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	43	4	3	7	111		
16	3	4	2	1	10	3	1	3	2	1	4	2	1	3	4	1	3	28	3	2	4	1	2	1	3	4	1	3	3	29	4	1	5	72	
17	3	2	1	3	9	4	3	2	2	1	1	3	3	4	2	2	3	30	1	2	3	2	3	3	4	2	2	3	1	2	28	3	2	5	72
18	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	29	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	32	4	2	6	75	
19	1	3	2	4	10	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	32	4	4	8	77	
20	3	3	2	2	10	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	25	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	31	3	3	6	72	
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	1	3	3	4	4	4	4	4	1	40	3	3	6	110		
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	46	3	3	6	116		
23	1	2	2	3	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35	3	2	5	84		
24	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	25	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	31	4	4	8	73	
25	4	3	4	4	15	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	45	4	4	8	113	
26	3	4	3	2	12	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	27	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	29	3	2	5	73	
27	3	3	3	2	11	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	28	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	27	2	2	4	70	
28	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	45	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	46	4	3	7	114	
29	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	8	117	
30	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	26	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	26	2	2	4	65	
31	3	1	4	3	11	2	1	1	4	1	4	4	4	4	3	3	35	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	43	2	3	5	94	
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	39	3	4	7	110		
33	2	4	4	4	14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	4	4	8	115	
34	2	2	2	3	9	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	28	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	30	2	3	5	72	
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	44	4	3	7	114	
36	4	5	4	4	17	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	53	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	56	5	4	9	135	
37	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	8	118	
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	45	4	4	8	116	
39	4	3	4	4	15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	44	4	4	8	113		
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	45	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	43	4	3	7	111	

## Anexo 6: Evidencias

### 1) Correo dirigido a una colaboradora donde se puede apreciar el RENDIMIENTO (indicadores de tiempo, metas de rendimiento)

De: Gabriela Hayashi <ghayashi@clinicapj.org.pe> Enviado el: Lunes 11/11/2019 14:35  
 Para: facthosp@clinicapj.org.pe  
 CC: ytorres@clinicapj.org.pe; 'Fiorella Quesada Nagaki'; matsuoka@clinicapj.org.pe; 'Samantha Pino'  
 Asunto: RE: PARA GISELLE: REGULARIZAR PENDIENTES SET y OCT para Gisselle

Estimada Gisselle:

Recordar que los expedientes se entregan a las 24 horas del alta como máximo, y si el senior te devuelve por fallas en el expediente, igualmente, en 24 horas lo debes de regularizar, los casos con problemas en carta de garantía o algún caso especial se debe de enviar un correo al senior, coordinadora y jefatura para estar informados y apoyar en caso sea necesario.

Adjunto el mismo Excel enviad en el correo anterior con una columna adicional de tiempo de demora del expediente hasta la fecha. Por favor regularizar con urgencia

PACIENTE	COMPAÑÍA	TOTAL	FACTURADOR	ALTA	ADM	INGRESO	DEVUELTO 1	REINGRESO	tiempo demora
ESPINOZA ROJAS (GC)	RIMAC		GMARTINEZ	29/09/2019	1302487	06/11/2019	07/11/2019		43
MENDOZA PACHECO (RN)	RIMAC		GMARTINEZ	10/10/2019	1309232	16/10/2019	17/10/2019		32
ZEVALLOS CARBAJAL	RIMAC		GMARTINEZ	21/10/2019	1332077	23/10/2019	23/10/2019		21
MUNAYCO VILLARAN	CORPAC		GMARTINEZ	24/10/2019	1331989				18
OBREGON GASPAR	SANITAS	1658.58	GMARTINEZ	24/10/2019	1335135	29/10/2019	29/10/2019		18
RODRIGUEZ AMAYA	PACIFICO		GMARTINEZ	25/10/2019	1336507				17
KOGA LIMAY (LL)	RIMAC	1365.01	GMARTINEZ	27/10/2019	1339333	04/11/2019	05/11/2019		15
ALIAGA GONZAES (SC)	RIMAC	1722.38	GMARTINEZ	27/10/2019	1338559	08/11/2019	08/11/2019		15
JAVES QUIÑONES	PACIFICO		GMARTINEZ	27/10/2019	1339096	29/10/2019	29/10/2019		15
SOLIS CUZQUEN GIANFRANCO	RIMAC		GMARTINEZ	28/10/2019	1337075	04/11/2019	05/11/2019		14
OTERO ORTIZ	PACIFICO	1905.44	GMARTINEZ	28/10/2019	1340675	29/10/2019	29/10/2019		14
RUBIÑOS NOEL	PACIFICO		GMARTINEZ	31/10/2019	1343594	07/11/2019	07/11/2019		11
GUILLEN ESQUIBEL (LL)	RIMAC		GMARTINEZ	31/10/2019	1341138	08/11/2019	08/11/2019		11
DAMASO ROJAS	PACIFICO		GMARTINEZ	31/10/2019	1339339	07/11/2019	07/11/2019		11

Atte

**Gabriela Hayashi**  
 Jefe de Facturación



2) Correo dirigido a un colaborador donde se puede apreciar el ESTRÉS LABORAL (indicadores de comunicación, recarga laboral)

Rendimiento (indicadores de Tiempo)

De: Samantha Pino <spino@clinicajp.org.pe> Enviado el: lunes 02/12/2019 12:27

Para: 'Facturación Hospitalaria CCPJ'

CC: ghayashi@clinicajp.org.pe

Asunto: PARA JUAN // RV: URGENTE RV: Alerta - KOGA LIMAY RAFAEL TAKASHI | REGISTRO DE RECLAMACION EN SALUD N° 00070891C - 0000004130 (CLSF: 0001740) Juan

Se acaba de registrar un reclamo.

Se adjunta para conocimiento

<b>Clinica Centenario Peruano Japonesa</b>	<b>HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD N° 00070891C - 0000004130</b>
Av. Paso de los Andes 675, Pueblo Libre, Lima 21, Perú	
Fecha : 27 - 10 - 2019 / Código de Libro Salud Físico: 0001740	

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO (PACIENTE) O TERCERO LEGITIMADO</b>	
Nombre: KOGA LIMAY, RAFAEL TAKASHI	E-Mail: <a href="mailto:cn.limay@email.com.pe">cn.limay@email.com.pe</a>
Domicilio: JR. RAMON CASTILLA 450 DPTO. 502 - LIMA / LIMA / SAN MIGUEL	Teléfono: 2649330
Documento: DNI 79417678	

<b>2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario o llenado)</b>	
Nombre: LIMAY RIOS, CECILIA (Madre Padre)	E-Mail: <a href="mailto:cn.limay@email.com">cn.limay@email.com</a>
Domicilio: JR. CASTILLA 450 DPTO. 502; SAN MIGUEL	Teléfono: 992781428
Documento: DNI 25769990	

<b>3. DETALLE DEL RECLAMO</b>
<p>LRSF 001740 27/10/2019. MI HIJO INGRESÓ HOSPITALIZADO AL PISO DE PEDIATRIA EN LA MADRUGADA DEL 26/10 - LA ATENCIÓN FUE EXCELENTE. SIN EMBARGO NOS DIERON EL ALTA ANTES DE LAS 8:00 AM DEL DIA 27/10. SON LA 13:00 HORAS Y AÚN NO PODEMOS EFECTUAR EL ALTA ACUDÍ EN 2 OPORTUNIDADES A FACTURACION DONDE JUAN FARAON ME INDICÓ QUE EL TRAMITE TOMARIA 20 MÁS A LAS 11:00 AM A LAS 12.M ME INDICÓ QUE RECIENT RECIBIA LA HISTORIA Y QUE YA ESTABA TRABAJANDO LA CUENTA. A LAS 12.45 INDICÓ QUE 30 MÁS Y CUANDO POR FIN NOS DA LA CUENTA NOS COBRAN 2 DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN. EL 26 Y 27 HOY ESTOY HACIENDO USO OBLIGADO DE UNA HABITACIÓN QUE ESTÁ LIBRE DESDE LAS 8:00 AM. MI HIJO NO HA RECIBIDO ALMUERZO Y COMO TODO NIÑO DE 3 AÑOS ESTÁ ABURRIDO IRRITABLE Y CON HAMBRE TIENEN UN PÉSIMO PROCESO DE ALTA. NO PENSADO EN EL PACIENTE SI NO EN LA COMODIDAD DE USTEDES Y EL SR. JACOBO DEBE APRENDER A MODULAR SU TONO DE VOZ Y EL TRATO CON LAS PERSONAS.</p>

3) Correo dirigido a un colaborador donde se puede apreciar el ESTRÉS LABORAL (indicadores de trabajo extra, recarga laboral)

Rendimiento (indicadores de Tiempo)

**Mensaje enviado con importancia Alta.**

De: Ricardo Matsuoka <rmatsuoka@clinicapj.org.pe>  
 Para: factosp@clinicapj.org.pe; 'Fiorella Quesada Nagaki'; ytorres@clinicapj.org.pe  
 CC: 'Gabriela Hayashi'; spino@clinicapj.org.pe  
 Asunto: Urgente expedientes que deben ser enviados a auditoria

Enviado el: jueves 05/12/2019 10:59

Buenos días,

La presente es para recordarles que se necesitan que se entreguen a la brevedad posible los expedientes de CMP, FEBAN y CORPAC que por fechas de cierre de fin de año no serán aceptadas posteriormente. Recordar que cobran penalidad y considerar el tiempo de entrega ya que estos expedientes deben ser enviados a auditoria (en algunos casos hay concurrentes y/o pueden ser observados), y posteriormente ser enviados con tramas.

**CIERRE DE CMP (9/12)**

PACIENTE	COMPAÑÍA	TOTAL	FACTURADOR	ALTA	ADM	INGRESO	DEVUELTO 1	DEVUELTO 2	DEVUELTO 3	REINGRESO
MUÑANTE FUENTES	CMP		FMERCADO	18/11/2019	1353343	20/11/2019	21/11/2019			
SOTO CAMPOS	CMP		SCASTRO	29/11/2019	1378729					
MUÑANTE CHAVEZ	CMP	5317.09	CVALENCIA	01/12/2019	1376103	02/12/2019	02/12/2019			02/12/2019

**CIERRE DE FEBAN (16/12)**

PACIENTE	COMPAÑÍA	TOTAL	FACTURADOR	ALTA	ADM	INGRESO	DEVUELTO 1	DEVUELTO 2	DEVUELTO 3	REINGRESO
LEON GAMARRA	FEBAN	52754.06	CVALENCIA	11/11/2019	1333747	18/11/2019	18/11/2019			
ZAPLANA FLORES, ROCIO	FEBAN	6131.24	LLEDESMA	02/12/2019	1374744	03/12/2019	03/12/2019			04/12/2019
MENACHO NACIMIENTO	FEBAN		FMERCADO	02/12/2019	1382641					

**CIERRE DE CORPAC (09/12)**

PACIENTE	COMPAÑÍA	TOTAL	FACTURADOR	ALTA	ADM	INGRESO	DEVUELTO 1	DEVUELTO 2	DEVUELTO 3	REINGRESO
NINATAYPE HUANACO(LL)	CORPAC		SCASTRO	30/11/2019	1369841					
HUAMAN YONZ	CORPAC	8921.72	CVALENCIA	01/12/2019	1364133	02/12/2019				

Atte.

- 4) Correo dirigido a un colaborador donde se puede apreciar el ESTRÉS LABORAL (indicadores de trabajo extra, recarga laboral) Rendimiento (indicadores de Tiempo)

**CLINICA PERUANO JAPONESA**

## HORAS EXTRAS

### AUTORIZACIÓN DE HORAS EXTRAS

Fecha: 04/10/18	Apellidos y nombres del trabajador: Valencia Huguino Estepana
Código: 1605563	Cargo: Farmacéutica Hospitalaria

Autorizado a laborar horas extras el día:	Horario autorizado:	Total horas adicionales:
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>DÍA 03</div> <div>MES 10</div> <div>AÑO 2018</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>A PARTIR DE 19:00</div> <div>HASTA 21:00</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>2</div> <div>:</div> <div>0</div> </div>

Motivo:  
Regulación de expedientes pendientes.

Encargado del Área  
*Samantha Pino*

Trabajador  
*[Firma]*

V/B Gerencia  
*[Firma]*

Esta boleta debe ser presentada por lo menos con un día de anticipación, salvo en casos de urgencia. La autorización aplica únicamente para el día especificado.

**CLINICA PERUANO JAPONESA**

## HORAS EXTRAS

### AUTORIZACIÓN DE HORAS EXTRAS

Fecha: 12/09/2018	Apellidos y nombres del trabajador: Valencia Huguino Estepana
Código: 1605563	Cargo: Farmacéutica Hospitalaria

Autorizado a laborar horas extras el día:	Horario autorizado:	Total horas adicionales:
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>DÍA 11</div> <div>MES 09</div> <div>AÑO 2018</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>A PARTIR DE 17:00</div> <div>HASTA 20:00</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>0</div> <div>:</div> <div>2</div> </div>

Motivo:  
Cierre de expedientes pendientes de entrega.

Encargado del Área  
*[Firma]*

Trabajador  
*[Firma]*

V/B Gerencia  
*[Firma]*

Esta boleta debe ser presentada por lo menos con un día de anticipación, salvo en casos de urgencia. La autorización aplica únicamente para el día especificado.

## Anexo 7: Matriz de evidencia

### *Matriz de evidencias externas para la discusión*

<b>Variables: Estrés laboral y Rendimiento</b>		
<b>Autor (año)</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Prueba estadística</b>
<b>VALLE (2015)</b>	La relación que tiene la variable sentido de vida y la variable estrés laboral	0.10. chi - cuadrado
<b>AGUIRRE Y VAURO Y LABARTHE (2015)</b>	Explorar las condiciones de trabajo de los tripulantes de cabina resaltando su incidencia en las variables, primero estrés laboral, segundo calidad de vida laboral, tercera satisfacción laboral y cuarta demográficas	<b>Rho de Spearman:</b> r= -0,369; p=0,000
<b>ALVAREZ (2015)</b>	La relación entre las variables estrés laboral y la variable desempeño del trabajador administrativo de la universidad pública de Venezuela	<b>Rho de Spearman:</b> r = -0.265 p=0.004
<b>GONZALEZ (2015)</b>	La relación del estrés laboral y desempeño laboral investigado en Serviteca Altense de Quetzaltemango en la Ciudad de Quetzaltemango de Guatemala.	<b>Rho de Spearman:</b> p = 0.05 r = -35
<b>LOPEZ (2015)</b>	La correlación que hay entre la variable estrés laboral y la variable desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad estatal de La Morita Venezuela.	<b>Rho de Spearman:</b> rp= -0.662 p=0.035
<b>Del Carpio y Rondon (2018)</b>	Identificar el nivel de incidencia de la variable estrés en la variable desempeño de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Foresta del distrito de Chimbote.	0.011 chi - cuadrado

De lo mencionado, la matriz de evidencias externas en la discusión, se contrarrestó con los resultados de otras investigaciones, que fueron consideradas como antecedentes, se hizo la contrastación con la hipótesis general de cada uno de los trabajos previos, explicando de esta manera las coincidencias con el trabajo de investigación, de tal manera se explicó la prueba estadística que emplearon en cada antecedente.

Tabla n.....

*Matriz de evidencias internas*

VARIABLES Y DIMENSIONES	Hipótesis	Resultados
Hipótesis general Estrés laboral y rendimiento	Existe la relación entre efecto del estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	<b>Rho de Spearman:</b> Correlación bilateral= -,893, Sig. (Bilateral)= 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
Hipótesis específico 1 Estrés a nivel organizacional y rendimiento	Existe relación entre el estrés a nivel organizacional y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	<b>Rho de Spearman:</b> Correlación bilateral= -,884, Sig. (Bilateral)= ,000; ( $p \leq 0.05$ )
Hipótesis específico 2 Estrés a nivel individual y rendimiento	Existe relación entre el estrés a nivel individual y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	<b>Rho de Spearman:</b> Correlación bilateral= -,867, Sig. (Bilateral)= ,000; ( $p \leq 0.05$ )
Hipótesis específico 3 Estrés a nivel entorno y el rendimiento	Existe relación entre el estrés a nivel entorno y el rendimiento de los facturadores de la clínica Centenario, Pueblo Libre, 2019.	<b>Rho de Spearman:</b> Correlación bilateral= -,876, Sig. (Bilateral)= ,000; ( $p \leq 0.05$ )

## Anexo 8: Prueba de V Aiken

Tabla 20

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken

Nº Ítems	□	DE	V Aiken
Ítem 1 Relevancia	3	0.00	0.67
Pertinencia	3	0.00	0.67
Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 2 Relevancia	3	0.00	0.67
Pertinencia	3	0.00	0.67
Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 3 Relevancia	3	0.00	0.67
Pertinencia	3	0.00	0.67
Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 4 Relevancia	3	0.00	0.67
Pertinencia	3	0.00	0.67
Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 5 Relevancia	3	0.00	0.67
Pertinencia	3	0.00	0.67
Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 6 Relevancia	3	0.00	0.67
Pertinencia	3	0.00	0.67
Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 7 Relevancia	3	0.00	0.67
Pertinencia	3	0.00	0.67
Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 8 Relevancia	3	0.00	0.67
Pertinencia	3	0.00	0.67
Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 9 Relevancia	3	0.00	0.67
Pertinencia	3	0.00	0.67

	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 10	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 11	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 12	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 13	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 14	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 15	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 16	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 17	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 18	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 19	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67

Ítem 20	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 21	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 22	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 23	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 24	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 25	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 26	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 27	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 28	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 29	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 30	Relevancia	3	0.00	0.67



	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 31	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 32	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 33	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 34	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 35	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 36	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 37	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 38	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 39	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 40	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67

	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 41	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 42	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 43	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 44	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 45	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 46	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 47	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 48	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 49	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 50	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67

Ítem 51	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 52	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 53	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 54	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 55	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 56	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 57	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 58	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 59	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67
Ítem 60	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3	0.00	0.67

## Anexo 9: Detalle de confiabilidad

### *Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004)

Base de datos de la prueba piloto de la variable estrés laboral

	Estrés laboral																													
	Estrés a nivel organizacional								Estrés a nivel individual												Estrés a nivel entorno									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
6	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	2	3	3	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2
8	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1
9	1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
10	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3
11	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2
12	3	4	3	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4
13	4	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4	2	4	3	4	2	4	4	3
14	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
19	3	2	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3

# Resultado de la confiabilidad de la variable estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	79,3500	322,871	,428	,973
VAR00002	79,4500	314,787	,660	,972
VAR00003	79,4000	311,832	,773	,971
VAR00004	79,3000	316,326	,700	,971
VAR00005	79,2500	314,303	,666	,972
VAR00006	79,4000	311,305	,792	,971
VAR00007	79,4500	310,261	,669	,972
VAR00008	79,3500	322,029	,461	,973
VAR00009	79,5000	312,895	,723	,971
VAR00010	79,4000	312,042	,765	,971
VAR00011	79,4500	309,524	,848	,971
VAR00012	79,3500	315,292	,607	,972
VAR00013	79,0500	311,945	,726	,971
VAR00014	79,1500	310,450	,783	,971
VAR00015	79,2500	316,513	,714	,971
VAR00016	79,3500	314,555	,685	,972
VAR00017	79,3500	313,713	,716	,971
VAR00018	79,1500	309,292	,894	,970
VAR00019	79,3000	308,958	,778	,971
VAR00020	79,4000	310,042	,838	,971
VAR00021	79,4000	312,042	,765	,971
VAR00022	79,4500	309,524	,848	,971
VAR00023	79,3500	315,292	,607	,972
VAR00024	79,0500	311,945	,726	,971
VAR00025	79,1500	310,450	,783	,971
VAR00026	79,2500	316,513	,714	,971
VAR00027	79,3500	314,555	,685	,972
VAR00028	79,3500	313,713	,716	,971
VAR00029	79,1500	309,292	,894	,970
VAR00030	79,3000	308,958	,778	,971

Base de datos de la prueba piloto de la variable rendimiento

Rendimiento																													
Número de personas				Habilidades complementarias												Objetivo común												Metas específicas de rendimiento	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
3	4	2	1	3	1	3	2	1	4	2	1	3	4	1	3	3	2	4	1	2	1	3	4	1	3	3	2	4	1
3	2	1	3	4	3	2	2	1	1	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	2
1	3	2	4	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4
3	3	2	2	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2
3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
3	1	4	3	2	1	1	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3

Resultado de la confiabilidad de la variable rendimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	87,3000	382,853	,575	,967
VAR00002	87,2000	384,274	,537	,967
VAR00003	87,3500	372,029	,844	,965
VAR00004	87,1500	376,134	,779	,966
VAR00005	87,4500	376,682	,695	,966
VAR00006	87,4500	370,471	,778	,966
VAR00007	87,5500	375,839	,667	,967
VAR00008	87,4000	377,832	,814	,966
VAR00009	87,4500	374,261	,721	,966
VAR00010	87,1500	373,924	,794	,966
VAR00011	87,2000	372,063	,915	,965
VAR00012	87,2500	383,039	,670	,966
VAR00013	87,0000	379,158	,798	,966
VAR00014	87,0500	380,892	,760	,966
VAR00015	87,4000	370,674	,863	,965
VAR00016	86,9000	385,674	,766	,966
VAR00017	87,3000	380,537	,675	,966
VAR00018	87,4500	386,576	,503	,967
VAR00019	87,0000	394,842	,347	,968
VAR00020	87,3500	385,818	,549	,967
VAR00021	87,2000	372,063	,915	,965
VAR00022	87,2500	383,039	,670	,966
VAR00023	87,0000	379,158	,798	,966
VAR00024	87,0500	380,892	,760	,966
VAR00025	87,4000	370,674	,863	,965
VAR00026	86,9000	385,674	,766	,966
VAR00027	87,3000	380,537	,675	,966
VAR00028	87,4500	386,576	,503	,967
VAR00029	87,0000	394,842	,347	,968
VAR00030	87,3500	385,818	,549	,967